

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Gambar 1

Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung



Sumber : Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung 2022

Gerai Pelayanan Publik di Summarecon Kota Bandung ialah fasilitas pelayanan publik terpadu yang memiliki berbagai instansi untuk memudahkan masyarakat Kota Bandung dalam mendapatkan pelayanan yang berlokasi di Kompleks Ruko Komersial Beryl, Jaramble Bird Seratance. GPP Summarecon Bandung menyediakan pelayanan bagi masyarakat yang khususnya warga Bandung Timur. Terdapat beberapa tenan atau pengguna di Gerai Pelayanan Publik yaitu:

Tabel 1

## Daftar tenan di Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung

No	Lantai	Nama Tenan
1	Lantai satu	Polrestabes Kota Bandung
2		Pojok UMKM
3		Pelayanan Konsultasi Perizinan Kota Bandung
4		Ruang Bermain Anak
5	Lantai dua	Bapenda Kota Bandung
6		BPJS Ketenagakerjaan
7		PT. Pos Indonesia
8		Bank BJB
9		Bapenda Jawa Barat
10	Lantai tiga	Bea Cukai Kota Bandung
11		Dishub Kota Bandung
12		Dpkp3 Kota Bandung
13		Dpmptsp Jawa Barat
14		Disdukcapil Kota Bandung

Sumber: Diolah peneliti 2022

Berdasarkan tabel 1 tersebut, diketahui terdapat 14 pelayanan di Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung yang dimana dilantai satu ada pelayanan Polrestabes Kota Bandung, pojok UMKM, pelayanan Konsultasi Perizinan Kota Bandung, dan Ruang Bermain Anak; dilantai dua, terdapat lima tenan yaitu, Bapenda Kota Bandung, BPJS Ketenagakerjaan, PT. Pos Indonesia, Bank BJB, dan Bapenda Jawa Barat; dilantai tiga terdapat pelayanan Bea Cukai Kota Bandung, Dpkp3 Kota Bandung, Dpmptsp Jawa Barat, dan Disdukcapil Kota Bandung. Semua

tenan tersebut memiliki tugas pelayanannya kepada masyarakat yang dimana masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal dan berkualitas.

Disdukcapil ini adalah salah satu layanan yang memberikan pelayanan kepada pemerintah daerah. yang dibutuhkan. Pelaksanaan manajemen kependudukan dari penyelenggaraan program dari Disdukcapil dalam pelayanan publik yang operasionalnya dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Hal tersebut tertera dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang PemDa sebagaimana telah diubah dengan UU No 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Pertama UU No 32 Tahun 2004 dan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sementara itu, untuk mendukung penyelenggaraannya dibutuhkan program kerja yang dapat membantu implementasi atau pencapaian tujuan dari Disdukcapil. Maka, program kerja memiliki tujuan memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Perencanaan performa Disdukcapil memiliki visi, misi, serta target dalam implementasinya. Berlandaskan pada keputusan Kepala Disdukcapil No 470/629 Tahun 2021.

Visi Disdukcapil Kota Bandung, yaitu: Mewujudkan Kota Bandung yang Unggul, Nyaman, Sejahtera, dan Agamis”.

Misi Disdukcapil Kota Bandung yaitu:

1. Membangun masyarakat yang agamis, berdaya saing, berkualitas, dan humanis.

2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, melayani, dan efisien.
3. Membangun perekonomian yang berkeadilan dan kokoh mandiri.
4. Mewujudkan bandung nyaman melalui pembangunan infrastruktur, perencanaan tata ruang, serta pengendalian pemanfaatan ruang yang berkualitas dan berwawasan
5. Mengembangkan pembiayaan kota yang kolaboratif, terintegrasi, dan partisipatif

Untuk mencapai misi ini, Disdukcapil memberikan layanan dan mendukung misi kedua yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, efisien, dan melayani. Sehingga mampu memberikan perwujudan dari tujuan tersebut yang memberikan penilaian hasil akhir yang sangat memuaskan bagi pemerintah ataupun masyarakat itu sendiri. Berikut struktural Disdukcapil Kota Bandung.

Gambar 2

Struktural Disdukcapil Kota Bandung



Sumber: Disdukcapil Kota Bandung 2022

Dalam sebuah organisasi tentunya memiliki struktur organisasi yang mampu menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut. Maka dari itu, struktur organisasi diperlukan agar tugas dan fungsi masing-masing anggota dalam pemerintahan tersebut terstruktur dan jelas dalam tugasnya. Apa yang dimaksud struktur organisasi? Berkaitan dengan organisasi, mengenali kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola Interaksi formal para anggota organisasi. Struktur organisasi mendefinisikan bagaimana tugas didistribusikan, siapa melapor kepada siapa, dan mekanisme koordinasi formal dan pola interaksi apa yang diikuti. Struktur organisasi terdiri dari tiga komponen: sentralisasi, desentralisasi dan formalisasi. Sebagaimana yang telah dijelaskan, Disdukcapil juga memiliki struktur organisasi tertentu yang menjadi pendukung berjalannya organisasi dengan baik.

Kedudukan, tugas, dan fungsi Disdukcapil menurut Undang-Undang No 1391 Tahun 2016 oleh Walikota Bandung tentang struktural, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Disdukcapil Kota Bandung, ialah sebagai berikut:

1. Disdukcapil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.
2. Kepala Dinas memiliki tugas utama menangani masalah pemerintah di bidang manajemen kependudukan dan status sipil.
3. Dalam melaksanakan tugas pokok, kepala disdukcapil memiliki fungsi:
  - 1) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil ;
  - 2) Pelaksanaan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
  - 3) Perumusan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;

- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.
- 5) Pelaksanaan administrasi dinas lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;

Uraian target, misi, dan indikator sasaran ialah penjabaran dari pernyataan visi dan misi sebagai berikut.

Tabel 2  
Tujuan, Sasaran, Indikator Tujuan Kinerja Disdukcapil Kota Bandung 2021

No	Tujuan	Indikator Tujuan	Sasaran
(1)	(2)		(3)
	Tertib Administrasi kependudukan	Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan	Meningkatnya Kualitas Administrasi kependudukan

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung 2022

Tabel 3  
Indikator Sasaran Dan Target Kinerja Disdukcapil Kota Bandung 2021

Indikator Sasaran	Satuan	Target Kinerja Sasaran Pada Tahun Ke-				
		1	2	3	4	5
(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	82,9	83	85	85,5	86
Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan	%	95	95,25	95,50	96	96,5
Cakupan Pemanfaatan Database	%	50	60	65	70	75

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung 2022

Sasaran ialah deskripsi untuk mencapai sesuatu yang diciptakan oleh organisasi dalam selama periode tertentu tahunan, setengah tahunan, triwulanan, atau bulanan, tujuan ini didefinisikan sebagai program kegiatan yang terperinci. Proses untuk mencapai tujuan ini tergantung pada pelaksanaan program..

Maka, berdasarkan penjelasan diatas peneliti terinspirasi dengan menganalisa tentang program kerja disdukcapil, sehingga dapat memberikan saran untuk eskalasi program kerja tersebut kedepannya agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan hal tersebut, peneliti membuat penelitian dengan judul : “EVALUASI KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DI GERAI PELAYANAN PUBLIK SUMMARECON BANDUNG 2021 ”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui kinerja Disdukcapil memiliki target serta sasaran dalam pelaksanaannya. Agar implementasi penyelenggaraan pemerintahan di bagian Disdukcapil ini terealisasi dengan maksimal, maka dibutuhkan evaluasi penyelenggaraan diakhir tahun setelah pelaksanaan program. Maka, dengan adanya analisis ini akan mendapatkan informasi bagaimana pencapaian program kerja Disdukcapil pada tahun 2021. Pembahasan dalam studi ini yaitu :

1. Bagaimana cara kinerja pegawai dalam pelayanan di Disdukcapil
2. Sosialisasi kebijakan tidak menyeluruh
3. kurangnya pegawai di Disdukcapil sehingga proses pelayanan kurang efektif

4. Bagaimana evaluasi kinerja Disdukcapil Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung pada tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan sehingga mendapatkan informasi yang sesuai dengan yang terjadi dilapangan dan mampu memberikan penilaian yang akurat.

Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa fokus penelitian disini yaitu tentang evaluasi akhir tahun pada kinerja Disdukcapil Summarecon Bandung Tahun 2021, berdasarkan Permendagri RI No 54 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan PP No 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah.

### 1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, peneliti mendapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana evaluasi kinerja disdukcapil summarecon bandung pada tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek produktivitas?
2. Bagaimana evaluasi kinerja disdukcapil summarecon bandung pada tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek responsivitas?
3. Bagaimana evaluasi kinerja disdukcapil summarecon bandung pada tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini yaitu:



1. Untuk mengetahui evaluasi kinerja Disdukcapil Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek Produktivitas.
2. Untuk mengetahui evaluasi kinerja Disdukcapil Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek Responsivitas.
3. Untuk mengetahui evaluasi kinerja Disdukcapil Gerai Pelayanan Publik Summarecon Bandung tahun 2021 yang berkaitan dengan aspek Kualitas Pelayanan.

#### 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

##### a. Secara Teoritis

###### 1. Bagi Peneliti

Agar mengetahui bagaimana evaluasi kinerja di kedinasan sebagai salah satu hasil karya ilmiah yang dapat memberikan wawasan serta informasi yang berkaitan dengan pemerintahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat, terutama hasil kerja penyelenggaraan organisasi pemerintahan dalam implementasinya.

###### 2. Bagi Lembaga Terkait

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran serta peningkatan kualitas kinerja pada Disdukcapil Kota Bandung pada tahun 2021 sehingga instansi terkait mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

##### b. Secara Praktis

## 1. Bagi Peneliti

Manfaat dari hasil penelitian ini tentunya menjadikan implementasi dari kajian ilmu yang telah dipelajari selama menjadi mahasiswa pada jurusan administrasi publik dengan bekal ilmu yang telah didapat sebagai pendukung untuk menerapkan teori ataupun ilmu pengetahuan dengan terjun langsung dilapangan penelitian.

## 2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini menghasilkan kajian mengenai program kerja pada tahun 2021 serta evaluasinya yang mampu meningkatkan kinerja kedepannya sehingga mampu memberikan pelayanan yang unggul dan dapat memperlancar proses administrasi Disdukcapil dikemudian hari. Maka dari itu, peningkatan kinerja tersebut menjadikan Disdukcapil menjadi instansi yang mampu mengolah dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat disekitar Kota Bandung.

Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat untuk Disdukcapil dan peneliti, melainkan untuk kajian ilmiah selanjutnya agar dapat memberikan manfaat dari informasi yang telah didapat sehingga peneliti selanjutnya mampu memberikan kajian ilmiah yang lebih relevan.

### 1.6 Kerangka pemikiran

Kinerja merupakan pengertian dari *Performance* menurut Wibowo dalam bukunya (2009). Ada juga yang memberikan pemahaman kinerja sebagai prestasi kerja.

Sedangkan menurut Simanjuntak (2005) kinerja suatu organisasi atau perusahaan dapat diartikan sebagai suatu tujuan yang harus dicapai sebuah organisasi ataupun perusahaan dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Kinerja dirasa penting untuk diukur dan adanya evaluasi sebuah organisasi atau program dapat diidentifikasi hasil dari program tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pandangan menurut Mahmudi (2005) yaitu indikator kinerja dasar untuk melakukan tinjauan ulang kinerja yaitu mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Agus Dwiyanto (2006) berpendapat tentang indikator-indikator penilaian untuk mengukur atau menilai bagaimana keberhasilan suatu kinerja organisasi publik ialah.

#### 1. Produktivitas

Dalam produktivitas ini, bukan mengukur efisiensi saja melainkan tingkat efisiensi layanan. Produktivitas dapat diartikan sebagai hubungan Antara output dan input. Produktivitas tenaga kerja termasuk dalam salah satu sikap serta perilaku karyawan sebuah organisasi yang tentunya juga diatur oleh norma serta etika yang ada pada aturan sebelumnya dan diimplementasikan dengan perbuatan dan tingkah laku.

#### 2. Responsivitas

Disini, responsivitas dapat diartikan sebagai kapasitas sebuah organisasi ataupun perusahaan dalam mengenali yang masyarakat butuhkan, menentukan, mengatur program kerja dan skala pengutamaan pelayanan,

dan kemampuan meningkatkan program dalam pelayanan publik dengan segala kebutuhan sesuai dengan saran dari masyarakat itu sendiri.

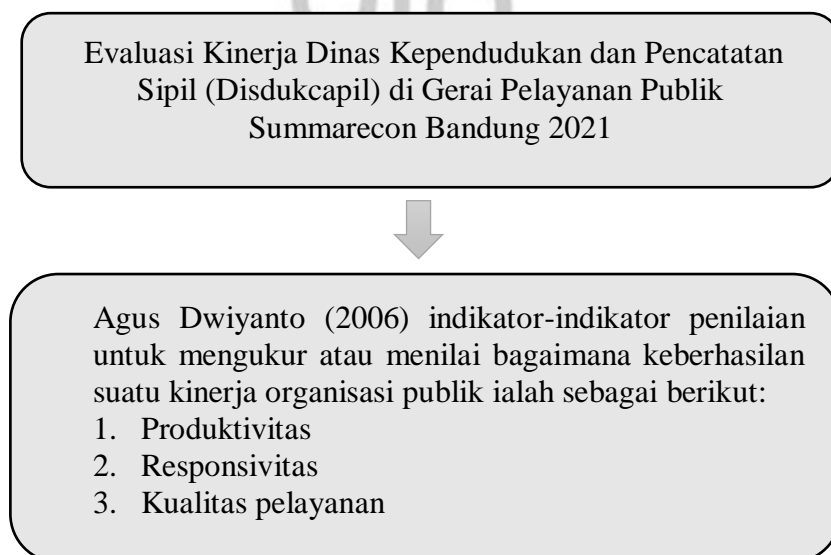
### 3. Kualitas pelayanan

Pemahaman dari kualitas pelayanan ialah sebuah bentuk dalam pelayanan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dalam kepentingan umum dalam layanan administratif serta penyediaan barang dan jasa.

Pelayanan publik memiliki target utama untuk diselesaikan tuntutan publik agar mendapatkan pelayanan optimal sesuai dengan harapan. Penyedia layanan tersebut diharuskan dapat melakukan identifikasi apa saja keinginan dan kebutuhan setiap orang, maka pelayanan pun akan tercipta sesuai dengan identifikasi yang telah dilakukan. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka kerangka pemikiran penelitian ini ialah sebagai berikut:

Gambar 3

#### Kerangka Berfikir



Sumber: Diolah Peneliti 2022