

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Untuk masyarakat pelayanan menjadu sesuatu hal yang diutamakan dan merupakan sebuah tujuan bagi aparatur sipil untuk memberikan sebuah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Yang sebelumnya beracuan pada keputusan menteri, Menteri Negara PAN mengeluarkan SK (KEP/26/M.PAN/2/2004, 2004) Tentang peningkatan pelayanan publik yang sekarang telah di sah kan menjadi (Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) yang dimaksud dalam undang-undang tersebut dengan memberikan pelayanan terhadap masyarakat baik langsung atau tidak langsung wajib untuk merapkan standar pelayanan dalam berbagai jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di wilayahnya. Pada undang-undang diatas terdapat landasan hukum yaitu (PP 96 Tahun 2012, n.d.) untuk melaksanakan Pelayanan Publik yang sesuai.

Pelayanan yang baik itu harapan semua masyarakat karena dengan hadirnya pelayanan yang telah mengikuti prosedur akan membuat masyarakatnya merasakan kepuasan tersendiri pada diri mereka masing-masing. Untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur itu makadiperlukannya ketepatan waktu, kejelasan kerja, transparansi, dan kesederhanaan karenanya pelayanan berkualitas yaitu pelayanan yang

berjalan efektif dan efisien berdasarkan dengan aturan-aturan yang berlaku.

Pada sistem penyelenggaraan pemerintah kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah dan pelaksana urusan pemerintah umum. Berdasarkan kedudukannya tersebut, Kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis baik dari tugas, pokok dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan. Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Supardi, 2016)

Kinerja pegawai menjadi faktor utama untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi dalam melayani kebutuhan masyarakatnya. Hal ini sangat dibutuhkan rasa bertanggung jawab para pegawai yang bekerja pada instansi pemerintah agar hasil dari kinerja itu memuaskan dan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Pelayanan pada instansi pemerintah menghasilkan dokumen-dokumen yang asli dan resmi sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Kematian, Akta Kelahiran.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa untuk mencapai pelayanan yang maksimal maka dibutuhkannya saran dan prasarana yang menunjang. Hasil observasi awal yang dilakukam, Bapak

Dicky selaku karyawan dalam bidang pembuatan identitas penduduk mengatakan bahwa fasilitas yang ada di kecamatan cileunyi ini kekurangan karena masalah fasilitas ini kembali lagi kepada APBD. Adapun mesin cetak KTP yang hanya ada satu mesin saja dan itupun dipakai untuk mencetak puluhan KTP dan KIA pada setiap harinya. Fasilitas yang minim membuat terhambatnya pembuatan dokumen karena jaringan yang kurang memadai karena setiap pembuatan dokumen itu membutuhkan waktu untuk memvalidasi data pada server. Hambatan yang sering terjadi di Kecamatan Cileunyi yaitu Nomor NIK yang tidak terdaftar atau kadaluarsa hal ini membuat pembuatan dokumen kependudukan terhambat karena petugas harus mengakses dan mengaktifkan kembali NIK tersebut. Terlepas dari masalah tersebut Sumber Daya Manusia yang berada di Kecamatan Cileunyi bisa dikatakan kurang karena kurangnya operator untuk membuat dokumen kependudukan, seperti yang disampaikan oleh Ibu Dedeh selaku pelaksana pelayanan di kecamatan bahwa seharusnya operator dalam bidang pembuatan dokumen kependudukan ditambah lagi satu orang atau dua orang karena jika hanya dilaksanakan oleh satu orang saja pekerjaannya sering kali keteteran karena harus mencetak dan mengecek data-data yang akan diinput.

Tabel 1. 1
Waktu Yang Di Perlukan

No	Dokumen Kependudukan	Waktu Yang diperluka
1	Kartu Keluarga	3 hari
2	Kartu Tanda Penduduk	1 minggu
3	Kartu Identitas Anak	1 minggu

Data diolah peneliti 2022

Terlepas dari sarana dan prasarana yang diberikan adapula hambatan yang terjadi pada pegawai kecamatan yaitu kedisiplinan para pegawai namun menurut Bapak Beben hal tersebut masih bisa di *handle* karena itu hanya terjadi pada 1 – 2 orang saja selebihnya itu disiplin karena pekerjaan dan penugasan yang diberikan berjalan dengan baik. Pernyataan yang diberikan oleh Bapak Beben ini harus bisa di kembangkan dan dipertahankan karena pelayanan yang akan diberikan oleh Kecamatan Cileunyi haruslah optimal karena jika pelayanannya optimal maka masyarakat akan puas dan memberikan nilai terhadap Instansi itu sendiri

Tabel 1. 2

Jumlah Penduduk Kecamatan Cileunyi

No	Desa	Jumlah RW	Jumlah RT	Penduduk		
				L	P	Total
1	Cileunyi Wetan	23	121	16.224	15.648	31.872
2	Cibiru Wetan	19	85	8.560	8.560	17.210
3	Cimekar	32	175	19.381	18.812	38.193
4	Cileunyi Kulon	26	116	12.116	11.919	24.035
5	Cibiru Hilir	17	86	7.618	7.277	14.895
6	Cinunuk	29	195	27.803	27.220	54.823
Jumlah				91.593	89.436	181.028

Sumber : Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung 2022

Pada tabel diatas diketahui bahwa jumlah penduduk Kecamatan Cileunyi dari Desa Cileunyi Wetan dengan jumlah keseluruhan penduduk yaitu 31.872, Desa Cibiru Wetan dengan total jumlah penduduk yaitu 17.210, Desa Cimekar dengan jumlah penduduk 38.193, Desa Cileunyi Kulon dengan jumlah penduduk 24.035, Desa Cibiru Hilir dengan jumlah penduduk 14.895 dan Desa Cinunuk dengan jumlah penduduk 54.823. Pada tabel diatas dijumlahkan bahwa penduduk yang berada di wilayah Kecamatan Cileunyi yaitu 181.028 penduduk.

Tabel 1. 3
Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga

No	Nama Desa	Luas Wilayah	Total Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	Total Kepemilikan Kartu Keluarga Terbaru
1	Cileunyi Kulon	489.174	11.396	1.229
2	Cileunyi Wetan	767.057	15.014	2.005
3	Cimekar	471.705	16.033	1.776
4	Cinunuk	480.925	20.862	2.518
5	Cibiru Hilir	311.853	5.788	712
6	Cibiru Wetan	325.011	8.323	838
	Jumlah	2.845.725km	77.416	9.078

Sumber : Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung 2022

Melihat dari data diatas yang diperoleh dari Kecamatan Cileunyi pada tahun 2022 bahwasannya dengan jumlah kepemilikan Kartu Keluarga yang belum diperbaharui dengan jumlah total di setiap desa sebanyak 66.338 Kartu Keluarga, seharusnya pihak dari kecamatan cileunyi berkoordinasi dengan RT dan RW di setiap desa untuk menginformasikan pembaharuan Kartu Keluarga dari versi lama ke dalam versi terbaru karena hal ini menjadi tantangan yang perlu dilakukan oleh Kecamatan Cileunyi. Kedudukan kecamatan yang berada dibawah dan mempunyai tanggung jawab kepada Bupati untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pada permasalahan yang ada di Kecamatan Cileunyi yaitu kurangnya fasilitas yang mendukung pelayanan bagi masyarakat seperti

kursi karena jika diamati bahwa masyarakat berdesak-desakan dan masyarakat harus rela berdiri menunggu untuk di cek dokumen yang dibawanya. Adapun fasilitas berupa AC yang ada di ruang pelayanan dalam kondisi mati sehingga ruangan terasa pengap. Masalah selanjutnya yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Cileunyi sehingga dalam pelayanan dan pembuatan dokumen kependudukan memerlukan waktu yang panjang. Selanjutnya, kurangnya informasi dari pihak RT dan RW dalam syarat-syarat yang telah ditentukan dalam pembuatan dokumen kependudukan sehingga masyarakat harus datang kembali ke kecamatan untuk melengkapi dokumen yang kurang.

Dari permasalahan yang telah diketahui maka dalam proses pelayanan publik perlu adanya sebuah peningkatan yang baik agar bisa meningkatkan pelayanannya sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab yang telah di bebaskan terhadapnya maka dengan ini penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian yang telah dipaparkan diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah kepada instansi Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung
2. Pembuatan dokumen kependudukan yang belum efektif

3. Kurangnya Sumber Daya Manusia pada Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung
4. Kurangnya informasi yang diberikan terkait syarat pembuatan dokumen kependudukan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah maka dirumuskan masalah penelitian dalam kajian ini mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan, ada beberapa kendala yang di hadapi:

1. Bagaimana Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana ketepatan waktu dalam kinerja pegawai di kecamatan cileunyi?
3. Bagaimana Inisiatif Pegawai dalam pelayanan administrasi di kecamatan cileunyi?
4. Bagaimana kemampuan pegawai dalam kinerja pelayanan di kecamatan cileunyi?
5. Apakah komunikasi di kecamatan cileunyi sudah baik?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ialah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

1. Untuk mengetahui apakah hasil dari kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di kecamatan cileunyi.
2. Untuk mengetahui ketepatan waktu dalam membuat dokumen kependudukan di kecamatan cileunyi.
3. Untuk mengetahui tingkat inisiatif pegawai dalam membantu atau melaksanakan tugasnya.
4. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam mengerjakan tugas yang telah dibebankan kepadanya.
5. Untuk mengetahui apakah komunikasi yang terjalin antara pegawai terhadap masyarakat sudah optimal.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara Teoretis

Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja pelayanan untuk memberikan sebuah layanan administrasi kependudukan bagi masyarakatnya, apakah sudah memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakatnya.

2. Secara Praktis

a. Untuk peneliti

Untuk mengetahui secara rinci tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan cileunyi kabupaten bandung

b. Untuk instansi

Sebagai sebuah saran untuk lebih memahami terkait dengan pelayanan publik.

c. Untuk peneliti selanjutnya

Semoga bisa dijadikan sebagai referensi penelitian yang akan dilakukan dalam bidang dan permasalahan yang sama secara spesifik.

F. Kerangka Pemikiran

Untuk gambaran dalam menyelesaikan sebuah permasalahan, maka dari itu diperlukannya kerangka pemikiran supaya peneliti lebih terarah. Kerangka pemikiran ini memberikan gambaran sebuah alur pemikiran peneliti yang dimana dalam penelitian ini untuk memberi tahukan Kualitas Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan yang diberikan oleh Kecamatan Cileunyi terhadap masyarakat. Sebuah proses yang diberikan oleh Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *Grand Theory*, Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif (Pasolong, 2010). *Middle Theory*, Menurut (Hasibuan, 2017) dalam bukunya, mendefinisikan

MSDM sebagai ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. *Operational Theory*, T.R Mitchell adanya beberapa indikator kinerja yaitu *Quality Of Work, Promptness, Initiative, Capability, Communication*.

Kinerja pegawai yang ideal akan terlaksanakan jika rencana atau perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya itu dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang telah diharapkan sebelumnya. (T.R Mitchell, n.d.) yang dikutip oleh Sedermayati pada buku Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja (2001:51) menguraikan beberapa indikator kinerja antara lain:

1. *Quality Of Work* (Kualitas Kerja)

Kualitas kerja yang diamati dari sejauh mana kinerja yang dihasilkan pegawai apakah memberikan kualitas yang diharapkan oleh prganisasinya atau belum. Kinerja yang memliki nilai tent akan memberikan juga efek yang baik bagi kemajuan organisasi, kualitas kerja juga akan memberikan efek pada kepuasan penggunanya. Hal ini dilihat dari hasil kinerja dan ketelitian.

2. *Promptness* (Ketepatan Waktu)

Ketepatan waktu, pegawai yang melakukan pekerjaannya harus tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan agar organisasinya dapat berkembang juga mayarakat akan menilai sebuah organisasi dari bagaimana pegawai tersebut tepat waktu atau tidak.

3. Initiative (Inisiatif)

Bentuk tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatannya karena pegawai yang baik adalah pegawai yang memiliki rasa inisiatif yang baik karena mampu menghasilkan ide yang bisa digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pekerjaan.

4. Capability (Kemampuan)

Sebuah kemampuan pegawai yang akan memberikan pengaruh pada kinerjanya karena pengetahuan dan kemampuan yang dimilikinya membantu untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaannya.

5. Communication (Komunikasi)

Komunikasi merupakan hal terpenting bagi pegawai karena merupakan sebuah interaksi secara langsung ataupun tidak langsung agar tercapainya sebuah tujuan organisasi, jika dalam organisasi tidak ada komunikasi maka bisa dipastikan bahwa organisasi itu tidak dapat berkembang.

Peneliti memilih teori (T.R Mitchell, n.d.) yang dikutip oleh Sedermayati pada buku Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja (2001:51) sebagai alat ukur karena memiliki aspek-aspek yang banyak sehingga memberikan keluasan bagi peneliti dan juga aspek-aspek nya dirasa ideal untuk dijadikan sebagai alat ukur pada penelitian ini. berdasarkan pada kriteria pengukur kinerja di gambarkan dalam krangka pemikiran seperti gambar berikut:

Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran



