

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja adalah istilah yang merujuk pada hasil atau pencapaian suatu individu, tim, departemen, atau organisasi dalam menjalankan tugas, pekerjaan, atau aktivasi tertentu. Sementara kinerja pekerjaan, ini merujuk pada seorang pekerja bagaimana mengeksekusi tugas-tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaan mereka. Hal ini mencakup pada evaluasi kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku kerja seseorang.

Kinerja adalah indikator penting dalam mengukur kesuksesan dan efektivitas individu, tim, atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Evaluasi kinerja dapat digunakan untuk memberikan umpan balik, pengembangan karir, pengambilan keputusan, dan perencanaan strategis. Selain itu, pemantauan dan pengelolaan kinerja yang baik merupakan elemen kunci dalam mencapai keunggulan kompetitif dalam berbagai sektor dan industri.

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Masyarakat sering mengeluhkan pelayanan publik yang lamban, berbelit-belit, dan memerlukan biaya. Namun, Upaya untuk memperbaiki pelayanan publik terus dilakukan oleh pemerintah Indonesia.

Administrasi kependudukan merujuk pada serangkaian tindakan terkait penyelenggaraan dan manajemen data dan dokumen kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi

kependudukan. Tujuan administrasi kependudukan adalah menyediakan informasi dan data yang akurat mengenai populasi, sementara pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik melibatkan prosedur seperti pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa kependudukan, dan pengeluaran dokumen identitas. Kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan memiliki peran krusial dalam memastikan kesetaraan, transparansi, serta ketersediaan akses untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan merupakan dasar hukum yang mengatur pengelolaan data populasi di Indonesia. Ketentuan ini didukung oleh Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur pelayanan kepada masyarakat dan Petunjuk Pelaksanaan Nomor 40 tahun 2019 yang memberikan arahan praktis terkait pelaksanaan administrasi kependudukan. Di tingkat tinggi seperti Provinsi, terdapat Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Barat Nomor 9 tahun 2018 yang mengatur tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat provinsi. Sementara itu, Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 6 tahun 2015 menguraikan peraturan mengenai administrasi kependudukan di tingkat kabupaten, dengan dukungan dari Peraturan Bupati Kabupaten Sumedang Nomor 45 tahun 2017 yang menjelaskan rincian pelaksanaan peraturan daerah tersebut.

Semua peraturan tersebut bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang efektif, akurat, dan adil sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Indonesia, dengan focus pada pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Administrasi kependudukan dalam pelayanan publik berperan penting meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan dengan data kependudukan yang akurat dan terintegritas. Ini memungkinkan perencanaan dan implementasi kebijakan publik berbasis kebutuhan penduduk serta memperkuat pelayanan melalui teknologi informasi yang efisien, meningkatkan kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas. Integritas ini menjadi faktor kunci menciptakan pemerintahan yang efektif, responsif, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Dengan berakhirnya tahun 2019, Kartu Keluarga (KK) serta Akta Kelahiran tidak lagi dibubuhi tanda tangan dan cap basah lembaga, melainkan QR code sebagai bentuk legalisasi QR code pada KK berguna sebagai tanda tangan elektronik pengganti tanda tangan basah. Namun, pada tahun 2022, Kartu Keluarga (KK) dengan QR code telah dijadikan identitas kependudukan digital yang memiliki beberapa fitur, seperti data keluarga, dokumen, tanda tangan elektronik, pelayanan, pemantauan pelayanan, dan histori aktivitas. Meskipun demikian, format Kartu Keluarga (KK) lama masih berlaku.

Untuk mencapai efektivitas kerja dalam pelayanan publik dan administrasi kependudukan, perlu tata Kelola yang baik dengan prosedur yang jelas, sistem terintegrasi, dan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat. Sumber daya manusia berkualitas juga penting, dengan pelatihan dan pengembangan

keterampilan bagi petugas administrasi kependudukan. Partisipasi masyarakat perlu didorong melalui teknologi digital, pelibatan akses mudah terhadap informasi dan layanan administrasi kependudukan. Efektivitas kerja ini penting untuk membangun sistem administrasi yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Tabel 1  
Laporan Kependudukan

Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga Bulan Desember Tahun 2021					
No.	Desa	Jumlah Penduduk			Jumlah Kepala Keluarga
		L	P	Jml	
1.	Gudang	3223	3176	6399	2221
2.	Tanjungsari	3149	3191	6340	2124
3.	Jatisari	3301	3369	6670	2199
4.	Margaluyu	2920	2909	5829	2054
5.	Kutamandiri	4837	4636	9473	3018
6.	Margajaya	5386	5354	10740	3571
7.	Raharja	4209	4036	8245	2854
8.	Cijambu	1985	1842	3827	1622
9.	Pasigaran	1790	1777	3567	1304
10.	Gunungmanik	4637	4451	9088	3029
11.	Kadakajaya	2084	2049	4133	1549
12.	Cinanjung	5635	5479	11114	3545
<b>Total</b>		<b>43156</b>	<b>42269</b>	<b>85425</b>	<b>29090</b>

Sumber: Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang, 2023

Berdasarkan pada Tabel 1 kita dapat lihat bahwa Kecamatan Tanjungsari memiliki 12 desa dengan jumlah penduduk dan jumlah kepala keluarga seperti yang terlampir. Dengan banyaknya jumlah kepala keluarga maka tidak menutup kemungkinan terdapatnya pelayanan publik terkait pembuatan kartu keluarga baru ataupun permohonan memperbaharui informasi kartu keluarga. Banyaknya

permohonan yang akan masuk pasti akan berkesinambungan dengan kinerja para pegawai yang ditunjang dengan aset sarana dan prasarana yang ada.

Tabel 2  
Alat Entry Data di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang

Laporan Kondisi Aset Perangkat SIAK							
No	Nama Barang	Kondisi					Keterangan
		Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	Hilang	
1.	Server	✓					
2.	Pc. Client	✓					
3.	Printer Dot Martrik			✓			
4.	Printer Inkjet			✓			
5.	Kamera Digital						
6.	Tripod						
7.	UPS Server						
8.	UPS Client				✓		
9.	Scanner			✓			
10.	Stabilizer	✓					
11.	Server (2)						
12.	Routher Board				✓		
13.	Wifi Router						
14.	Switch	✓					
15.	Laptop	-			-	-	Tidak Pernah Menerima Laptop
16.	PC/Komputer	✓					
17.	Printer Thermal	-	-	-	-	-	Tidak Pernah Menerima Printer Thermal
18.	Baercode Scanner	-	-	-	-	-	Tidak Pernah Menerima Barcode Scanner
19.	Smarthphone	-	-	-	-	-	Tidak Pernah Menerima Smarthphone
20.	Mouse		✓				
21.	Keyboard		✓				

22.	Adaftor	✓					
23.	Card Reader				✓		
24.	Laser Jet Pro				✓		
25.	UPS	✓					
26.	Scanner Cannonscan Lide 400	✓					

Sumber: Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang

Dengan menggunakan informasi dari Daftar Barang Kamar (DBR) pada catatan inventaris barang milik negara di wilayah Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, kita dapat mengumpulkan data yang ditunjukkan pada Tabel 2. Dalam data tersebut terdapat 9 barang yang tidak berfungsi atau dapat dikategorikan dalam rusak ringan, rusak sedang, dan rusak berat. Adapun 4 barang yang tidak pernah diterima oleh pihak Kecamatan Tanjungsari dan ada 5 barang yang tidak tercatat atau tidak ada informasi.

Berdasarkan hasil penelitian selama dilapangan adanya aset perangkat SIAK yang rusak dan lain sebagainya pasti akan menyebabkan kurang optimalnya efektivitas kinerja Kecamatan Tanjungsari dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga. Oleh karenanya, peneliti tertarik untuk menemukan permasalahan dan saran yang konklusif, maka peneliti membuat suatu penelitian dengan judul

EFEKTIVITAS KINERJA DI KECAMATAN TANJUNGSARI KABUPATEN SUMEDANG (Studi Kasus: Pelayanan Kartu Keluarga).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 tentang banyaknya desa di Kecamatan Tanjungsari dan beberapa aset perangkat siang yang rusak dan tidak ada,

menggugah peneliti untuk mengetahui permasalahannya. Adapun yang ingin dibahas oleh peneliti dalam perumusan masalah adalah sebagai berikut: Bagaimana efektivitas kinerja Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK), dengan mengukur efektivitas kinerja berdasarkan faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian layanan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berikut adalah beberapa permasalahan yang diangkat dalam Penelitian ini:

- 1) Bagaimana faktor waktu efektivitas kinerja di Kecamatan Tanjungsari, Sumedang, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)?
- 2) Bagaimana faktor kecermatan efektivitas kinerja di Kecamatan Tanjungsari, Sumedang, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)?
- 3) Bagaimana faktor gaya pemberian layanan efektivitas kinerja di Kecamatan Tanjungsari, Sumedang, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK)?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperoleh tujuan dari penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui faktor waktu efektivitas kinerja di Kecamatan Tanjungsari, Sumedang, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

- 2) Untuk mengetahui faktor kecermatan efektivitas kinerja di Kecamatan Tanjungsari, Sumedang, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).
- 3) Untuk mengetahui faktor gaya pemberian layanan efektivitas kinerja di Kecamatan Tanjungsari, Sumedang, khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

- 1) Secara Teoritis

Makalah ini bertujuan untuk memberikan dukungan kepada Kecamatan Tanjungsari dalam upaya menyediakan layanan publik yang efisien bagi aparatur pemerintah dan masyarakat. Selain itu, makalah ini juga bertujuan untuk menyajikan informasi baru yang dapat menjadi titik awal bagi penelitian di masa depan mengenai efektivitas layanan publik dalam membentuk jaringan sosial.

- 2) Secara Praktisi

Proposal penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah yang terkait dengan akses terbuka (open access). Temuan dari penelitian ini dapat berperan sebagai pengingat dan pendorong bagi organisasi yang berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, terutama di wilayah pedesaan.



## F. Kerangka Pemikiran Penelitian

Untuk memprediksi apakah suatu angka akan meningkat atau menurun, diperlukan dasar-dasar teori yang sesuai. Berikut adalah tiga konsep teori yang diterapkan dalam saran ini:

*Grand Theory*, Nicholas Henry mengutip (Pasolong, 2019)

Administrasi Publik

“Perpaduan kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman tentang pemerintah dalam kaitannya dengan yang diperintahnya, serta mendorong kebijakan publik untuk menanggapi kebutuhan sosial dengan lebih baik.”

*Middle Theory* Sondang P. Siagian mengutip (Jaelani, 2021)

Organisasi

“Setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang saling bekerja sama serta terkait secara formal dalam rangka melakukan pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dalam ikatan yang ada pada seseorang atau lebih yang sikenal sebagai atasan dan bawahan.”

*Applied Theory*, Sondang P. Siagian dalam (Nashar, 2020)

Efektivitas

“Penggunaan sumber, daya sarana dan prasarana sampai batas tertentu sengaja ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan banyak barang untuk jasa kegiatan yang dilakukan.”.

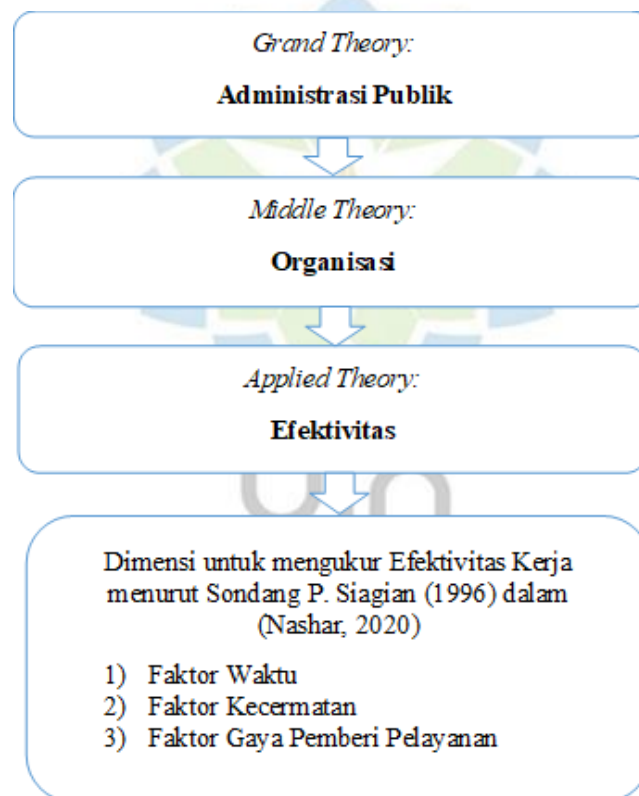
Berbagai tolak ukur dikenakan untuk mengukur kinerja. Dalam situasi ini, peneliti menggunakan kriteria berikut untuk mengukur efektivitas kerja saat memberikan layanan mereka yang dijelaskan Sondang P Siagian (Nashar, 2020), dibawah ini:

- 1) Faktor waktu adalah kecekatan dan tenggat pelayanan seperti kesepakatan yang dibuat sebelumnya oleh klien.

- 2) Faktor kecermatan, ini termasuk komunikasi dan pendidikan antara penyedia layanan dan pelanggan.
- 3) Faktor gaya penyedia layanan adalah perspektif yang paling umum digunakan dalam pengelolaan berbagai notifikasi layanan yang dikirim ke pelanggan oleh penyedia layanan.

Gambar 1

## Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Sondang P. Siagian (1996), diolah peneliti, 2023