

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penduduk Indonesia semakin hari semakin bertambah dan kecepatan pembangunan ekonomi semakin meningkat. Pentingnya negara sebagai lembaga yang kuat dalam suatu daerah yang memegang kekuasaan hukum tertinggi dan dipatuhi oleh rakyat untuk mensejahterakan bangsa dengan mengelola sendiri sumber daya alam dan sumber daya alam rakyat secara arif, terutama sesuai dengan ketentuan UUD 1945 Republik Indonesia. .

Pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyat adalah kuat. Rakyat sangat menentukan kekuasaan pemerintah dalam hal ini. Oleh karena itu, untuk mengungkapkan rasa terima kasih kepada masyarakat atas dukungannya, birokrasi pemerintah harus menyusun program yang paling efektif untuk membantu masyarakat. Program yang dikembangkan adalah layanan yang berfokus pada orang. Pelayanan publik dapat dianggap sebagai program yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. karena sudah menjadi tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat.

Secara umum Negara Indonesia merupakan salah satu Negara dengan penduduk terbanyak yang ada didunia, dan mempunyai banyak provinsi dan juga daerah-daerah yang terbentang luas di berbagai pulau. Oleh karena itu penting

adanya pengelolaan sumber daya manusia meliputi masalah pemberdayaan, pembinaan, pengembangan fasilitas, ketentraman, ketertiban umum dan lain-lain. Dalam hal kecilnya perlu adanya pengelolaan dan pemberdayaan masyarakat di daerah kelurahan agar selalu terciptanya keharmonisan antar warganya.

Dalam suatu wilayah desa pasti kita sering menemukan masalah-masalah yang sering sekali kita temukan, dari mulai masalah akses jalan kedesa itu atau masalah rukun antara tiap warganya ataupun masalah ekonomi yang ada dalam daerah tersebut. Disinilah peran penting kelurahan sebagai titik terang dalam setiap permasalahan yang muncul di tiap-tiap daerah itu sendiri, karena tupoksi ASN itu sendiri pastinya sudah diatur dalam peraturan walikota tentang tugas pokok, fungsi dan tata kerjanya.

Menyadari betapa pentingnya peran kelurahan dalam suatu wilayah atau daerah dalam melaksanakan tugas-tugasnya pasti ada banyaknya pengaruh dalam kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya di lingkungan kantor desa Cipadung. Apakah kinerja kantor kelurahan cipadung sudah dapat dikatakan bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pokoknya secara administrasi kepada masyarakat desa cipadung?.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kinerja pegawai karena adanya penjelasan dari permasalahan tersebut diatas. Masalah yang diangkat tentang kinerja kantor desa cipadung dengan judul

**"ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN CIPADUNG KECAMATAN CIBIRU KOTA BANDUNG".**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut ini adalah isu-isu terkini yang diidentifikasi oleh peneliti sebagai hasil dari konteks isu-isu tersebut di atas:

1. Pelaksana kinerja pegawai menghadapi sejumlah tantangan.
2. Produktivitas karyawan di bawah standar.

### **1.3 Rumusan Masalah Penelitian**

Berikut adalah kemungkinan rumusan masalah penelitian berdasarkan identifikasi permasalahan kinerja pegawai kantor kelurahan wilayah Cipadung dalam memberikan pelayanan administrasi:

1. Bagaimana profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?
2. Bagaimana proporsional pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?

3. Bagaimana akuntabel pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?
4. Bagaimana efektif dan efisien pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut adalah tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan proporsional pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan akuntabel pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektif dan efisien pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat pada kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

## 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara hipotesis maupun mendasar.

### 1. Manfaat Secara Teoretis

Studi ini diperlukan untuk memberikan gambaran faktual tentang Staf kantor desa melakukan pelayanan administrasi di kecamatan Cipadung, untuk memberikan tolok ukur yang dapat diandalkan untuk ilmuwan masa depan yang akan mempelajari masalah serupa.

### 2. Manfaat Secara Praktis

#### 1) Bagi Peneliti

Konsekuensi dari investigasi ini dapat memperluas informasi dan pengalaman para analis terkait dengan Dalam hal pelayanan administrasi kepada masyarakat, analisis kinerja pegawai di kantor desa menunjukkan bahwa mereka melakukannya dengan biaya yang efektif dan berkualitas tinggi. Lebih lanjut, eksplorasi ini merupakan salah satu kebutuhan untuk mendapatkan sertifikasi selama empat tahun bagi penulis.

#### 2) Bagi Masyarakat

Masyarakat bisa mengetahui kendala apa dan solusi apa yang harus dilakukan ketika ada masalah yang terjadi dengan pelayanan administrasi yang ada di kantor kelurahan cipadung.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Agar validitas suatu penelitian tidak dipertanyakan, maka harus didasarkan pada teori yang relevan. Tiga teori yang digunakan dalam penelitian ini:

*Pertama, Grand Theory* yang digunakan adalah Administrasi Publik. Pengertian Administrasi Publik menurut Dwight Waldo (1984:17), Istilah "administrasi publik" mengacu pada proses pengelolaan tim orang dan mesin untuk mencapai tujuan pemerintah. Pada tahap sebelumnya, sistem kampanye memberikan tujuan kepada pemerintah.



*Kedua, Middle Theory* yang digunakan adalah Kebijakan Publik. (Udoji, 1981), Menurut Chief J.O. Udoji, Serangkaian tindakan atau keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan sosial tertentu dikenal sebagai kebijakan publik. Pengambilan keputusan tentang alternatif-alternatif yang tersedia merupakan bagian dari kebijakan publik.

*Ketiga, Applied Theory* yang digunakan adalah Kinerja pegawai dan pelayanan. Menurut Prawirosentono (dalam Sinambela, 2016) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam lingkup wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, sesuai dengan moral dan etika, tanpa melanggar peraturan perundang-undangan. Kinerja individu dan kinerja perusahaan atau organisasi terkait erat. Indikator kinerja menjadi penting dalam melihat kualitas individu maupun kelompok dalam mengaplikasikan sifat proporsional, profesionalisme, bertanggung jawab, efektif dan efisien.

Gambar 1.1 kerangka pemikiran

Pengelolaan orang dan sumber daya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan pemerintahan dikenal sebagai administrasi publik. Mekanisme kampanye pada tahap awal memberikan tujuan kepada pemerintah.

Dwight Waldo 1984



Kebijakan publik adalah serangkaian langkah-langkah atau keputusan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dalam masyarakat. Kebijakan publik melibatkan pemilihan alternatif-alternatif yang tersedia dan pengambilan keputusan tentang pilihan-pilihan tersebut.

Chief. J. O Udoji 1981



Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan moral dan etika. Terdapat hubungan yang erat antara kinerja individu dengan kinerja suatu perusahaan atau organisasi, yang dapat mewujudkan ciri-ciri profesionalisme, proporsionalitas, tanggung jawab, efektivitas dan efisiensi.

Prawirosentono