

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi bergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 1995:364). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). Kinerja pegawai dapat dikatakan sebagai prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Lijan Poltak. S, 2007:136). Menurut Muhammad Agus Tulus (1995:125) dalam bukunya Sri Indrastuti kinerja adalah merupakan keadaan atau semangat yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya Kemudian menurut Suryadi Prawirosentono dalam Lijan Poltak Sinambela (2007:137) mendefinisikan kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Pegawai yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna. Pegawai yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu perpikir, kerja

keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya (Hamid, et al., 2003: 40).

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah kemampuan organisasi atau instansi dalam melaksanakan tugasnya dalam periode waktu tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya baik yang berhubungan dengan masyarakat maupun yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri.

Tuntutan akan reformasi kinerja sumber daya yang berkualitas selaras dengan bunyi undang-undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 12 yaitu : Pegawai ASN berperan sebagai pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksana kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi, politik, serta bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut pasal 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dikatakan bahwa, “Pegawai Negeri adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang undangan dan digaji menurut peraturan yang berlaku yang telah diucapkan dalam Undang-Undang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1 yaitu, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, bahwa Administrasi Kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang deskriminatif melalui peran aktif pemerintah.

Organisasi publik seperti kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat dituntut untuk bekerja secara profesional sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang menghasilkan barang/jasa yang bermutu tinggi. Kantor yang baik harus mampu mengukur setiap kinerja pegawainya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan kantor dicapai atau tidak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi ini memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan, yang menjadi prioritas utama adalah bagaimana membantu dan melayani masyarakat dalam memenuhi segala kebutuhan dan kepentingannya. Oleh karenanya, agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu, instansi menuntut adanya upaya dan kinerja dari seluruh pegawai. Setiap pegawai yang bertugas dibidang pelayanan memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin.

Realita pelayanan publik dari tahun-tahun sebelumnya hingga saat ini masih menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dikatakan masih kurang memuaskan. Padahal kepuasan masyarakat menjadi sasaran utama bagi pemerintah. Kinerja pegawai

sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dan kesuksesan suatu kantor. Kinerja seorang pegawai tidak selalu dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Seperti halnya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Untuk mengetahui tingkat kinerja suatu pegawai atau organisasi maka dilakukan penilaian kinerja dalam suatu instansi. Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan serta visi misi. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut bisa berjalan secara efektif, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengetahui dan menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu dalam memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Sebagai organisasi yang langsung berhadapan dengan masyarakat, pegawai harus mampu bekerja dengan baik agar masyarakat yang dilayani merasa puas dan memberikan apresiasi berupa komentar positif terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam pengelolaan Administrasi Kependudukan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai penilaian kinerja dalam bentuk SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang didalamnya berisikan target kinerja yang harus dicapai setiap tahunnya. Dalam SKP terdapat rincian sasaran, target, dan juga realisasi. Pada penilaian SKP tersebut dalam dikatakan bahwa kinerja pegawai sudah baik, para pegawai sudah mampu mencapai kinerjanya sesuai dengan nilai rata-rata sasaran kinerja pegawai. Berdasarkan hasil dokumentasi, dilihat dari hasil Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dari tahun 2020 sampai 2021 perilaku kerja pegawai yang terdiri dari : Orientasi Pelayanan, Integritas, Disiplin, Komitmen, Kerjasama, Kepemimpinan semua dinyatakan Baik. Namun, hal tersebut berlawanan dengan fakta yang berada dilapangan. Penilaian perilaku kerja pegawai tidak sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Fakta dilapangan menyatakan bahwa masih adanya pegawai yang belum optimal dalam melakukan pekerjaannya, perilaku kerja pun

tidak sesuai dengan apa yang ditampilkan pada SKP tersebut, juga masyarakat yang berpendapat kurang puas dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terutama pada pengurusan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan sebelum mengangkat judul ini masih adanya pegawai yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat menjelaskan bahwa masih ada pegawai yang tidak profesional dalam melakukan pekerjaannya, seperti sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan keterampilan pegawai yang belum optimal, dan pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan khususnya pada pengurusan Administrasi Kependudukan.

Adapun hasil observasi yang dilakukan, dari berbagai sumber seperti website resmi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dan akun sosial media Instagram, ditemukan bahwa masyarakat masih kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh pegawai dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Maka dari itu, disajikan grafik hasil dari berbagai sumber yang diteliti terkait kepuasan masyarakat pada kinerja pegawai dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Sebagai berikut :

Diagram Kepuasan Masyarakat



**Gambar 1.1 Diagram Kepuasan Masyarakat**  
Sumber Data : Diolah Peneliti (2023)

Dari gambar 1.1 diatas yang berisikan kelompok-kelompok saran serta keluhan dari masyarakat yang telah dikumpulkan menunjukkan 25% dari masyarakat yang sudah terbantu dengan kinerja pegawai bidang pendaftaran penduduk. Sebanyak 35% masyarakat menginginkan adanya peningkatan kinerja oleh petugas. Dan sebanyak 40% masyarakat beranggapan bahwa kurang puas terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hal yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang. Karena itu, penelitian ini berjudul : **“Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.
2. Kinerja pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil belum memuaskan masyarakat.
3. Pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah tentang kinerja pegawai pada kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dalam pelayanan Administrasi Kependudukan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “bagaimana kinerja pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah di rumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang**

Dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk kinerja pegawai yang masih terdapat beberapa kekurangan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar kinerja pegawai yang sudah lebih efektif dan efisien.

##### **2. Bagi Masyarakat**

Dapat dijadikan sumber pengetahuan dan informasi untuk masyarakat yang ingin mengetahui tentang kinerja pegawai di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang