

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia sebagai organisasi yang besar perlu mengatur pemerintahan dan masyarakat agar dapat bekerja sama dalam mewujudkan cita-cita Indonesia, yang mana cita-cita tersebut telah ditetapkan dalam UUD 1945, dengan adanya cita-cita negara sebagai wadah keberlangsungan sebuah administrasi yang bertujuan mewujudkan cita-cita yang telah ditetapkan perlulah aturan agar dapat mengatur seluruh sistem yang ada dalam administrasi atau dengan kata lain penting adanya manajemen dalam organisasi.

Keberlangsungan sebuah negara tergantung pada beberapa faktor pendukung, salah satunya yang sangat penting yaitu adanya administrasi yang baik, karena sebuah negara tentu memiliki cita-cita. Salah satu cita-cita negara Indonesia yaitu, mensejahterakan kehidupan bangsa, agar bangsa Indonesia dapat mewujudkan cita-cita tersebut maka perlu adanya administrasi karena makna administrasi secara luas yaitu kerjasama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati, dalam hal ini tentu kerjasama seluruh rakyat Indonesia bersama pemerintahan untuk mewujudkan cita-cita Indonesia tersebut.

Negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Pernyataan ini jelas tertuang pada ayat pertama dan pada pasal yang pertama pula, Proklamasi 17 Agustus 1945 merupakan puncak perjuangan bangsa Indonesia.

Perjuangan dalam rangka mencapai kemerdekaan itu telah dimulai jauh sebelum detik proklamasi.

Cita-cita yang dicetuskan pada waktu proklamasi kemerdekaan saat lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dirumuskan dalam pembukuan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan ketertiban kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Guna mencapai cita-cita nasional, salah satu landasan pemerintah atau penyelenggaraan Negara adalah penyelenggaraan otonomi daerah. Otonomi Daerah adalah suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademis dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah. Prinsip otonomi daerah lahir karena keyakinan bahwa tidak semua urusan dapat dilaksanakan pemerintah pusat.

Konsep pemikiran tentang otonomi daerah, mengandung pemaknaan terhadap eksistensi otonomi tersebut terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah terdiri dari, Pemikiran pertama, bahwa prinsip otonomi daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya. Artinya bahwa daerah diberikan kewenangan membuat kebijakan daerah, untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan Negara.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah tidak terlepas dari yang namanya organisasi, organisasi merupakan suatu wadah bagi pemerintah untuk melaksanakan seluruh aktivitas kerjasama yang memanfaatkan sumberdaya yang

telah ada dengan menggunakan metode-metode tertentu dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Organisasi adalah sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang disebut bawahan menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2005; 127).

Dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam sebuah organisasi di butuhkan pula adanya administrasi yang baik guna untuk terciptanya *good governance*. Dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam sebuah organisasi di butuhkan pula adanya administrasi yang baik guna untuk terciptanya *good governance*. Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial, administrasi juga sebagai salah satu fenomena atau ciri masyarakat modern, secara eksplisit tergambar administrasi yaitu suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Dalam menjalankan perannya, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangganya yang dikenal sebagai otonomi daerah, dengan tiga asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yaitu asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Pengaturan mengenai pemerintahan daerah telah diatur dengan jelas dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara

Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor. 23 tahun 2014).

Asas desentralisasi adalah penyerahan kewenangan dari pusat ke daerah, dan domain dari desentralisasi sangat berkaitan dengan penyerahan kekuasaan dari sebelumnya milik pusat menjadi milik daerah. Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Sedang asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah Pusat kepada daerah otonomi untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Pusat atau dari pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Provinsi.

Pelayanan publik menjadi salah satu hal yang harus di kedepankan dalam pelaksanaan otonomi daerah, hal ini di karenakan kebebasan sebuah daerah mengurus pemerintahannya, maka untuk mengembangkan sebuah daerah maka hal utama yang harus di berikan ke masyarakat adalah pelayanan yang baik. Dan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan ditempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar segera keluar

dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Dalam kehidupan sosial dan budaya pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai dikalangan masyarakat, timbulnya saling curiga yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik kepada pemerintah maupun terhadap sesama.

Pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk dari proses pemenuhan berbagai bentuk keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat oleh unsur penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas pemerintahan yang dapat dilakukan birokrasi publik untuk dapat memenuhi berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan tujuan masyarakat agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai unsur yang menerima pelayanan.

Menurut Nurcholis (2005;175-176) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Adanya berbagai keluhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah secara factual merupakan suatu gambaran umum dari kondisi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menurut Sinambela (dalam Pasolong 2016;128) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak pada suatu produk secara fisik.

Pentingnya pelayanan terhadap masyarakat juga merupakan strategi dalam rangka mendapat kesan positif dari masyarakat. akan tetapi tidak hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap masyarakat saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik dari masyarakat. Pelayanan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan yang mempunyai keunggulan. Di samping itu, harus di upayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baik nya kepada masyarakat.

Menurut Rachmawati (2008;1) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah berhubungan dengan system rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektifitas dari efisiensi untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi. Adapun tujuan dari Sumber Daya Manusia adalah untuk meningkatkan dukungan Sumber Daya Manusia guna meningkatkan efektifitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Manusia sebagai faktor utama dalam setiap kegiatan organisasi merupakan aset yang unik, karena dalam pengelolaannya begitu banyak faktor yang

mempengaruhi dan sangat sulit untuk di prediksi, hal tersebut tentunya akan mempengaruhi pencapaian kinerja dari setiap individu pegawai. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam menjalankan tugasnya.

Manajemen kinerja pada dasarnya adalah sebuah proses dalam Manajemen Sumber Daya Manusia mempunyai implikasi kegiatan tersebut harus dilaksanakan sebagai sebuah proses manajemen yang umum yang dimulai dan penetapan tujuan dan sasaran, dan diakhiri dengan evaluasi. Menurut (Ruky, 2001;18). Kinerja pegawai sangat penting kelangsungan dan perkembangan organisasi di suatu daerah terutama dalam menghadapi iklim kompetisi yang semakin ketat setelah diberlakukannya otonomi daerah.

Menciptakan sumber daya manusia yang memiliki semangat serta inisiatif kerja yang baik, tidak terlepasnya dari peran seorang pemimpin, pimpinan organisasi harus dapat memajukan dan mengembangkan bawahannya melalui program pendidikan dan pelatihan, agar dapat memperbaiki dan juga mengembangkan sikap, keterampilan, tingkah laku pengetahuan pegawai sesuai kebutuhan kerja yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Pada suatu organisasi swasta maupun pemerintah manajemen kinerja pegawai tentunya diperlukan untuk menilai dan melakukan perbaikan terhadap seluruh pekerjaan dan pencapaian kerja pegawai sehingga dari penilaian tersebut dapat diketahui sampai dimana seseorang pegawai mencapai suatu target dalam

pekerjaannya. Khususnya pada organisasi publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektorat maupun lintas sector terarah dan terkait dengan penduduk atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kualitas penduduk akan melahirkan sumber daya manusia yang baik pula. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebgaaian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Oleh karena itu dalam mengurus semua hal berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas ini dipimpin oleh kepala dinas yang dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan peraturan daerah kota pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah melaksanakan sebahagian pemerintah kota dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagai berikut :

- (1) Merumuskan kebijaksanaan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- (2) Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan.

- (3) Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (4) Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas.

Kinerja pegawai menjadi hal yang penting dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsi pegawai sebagaimana mestinya secara optimal, terutama dalam penugasan dalam hal pengetahuan dan keahlian. Kebutuhan akan pengetahuan diperlukan untuk menyusun rencana kerja, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan. Tentunya dengan rendahnya kinerja pegawai suatu organisasi dapat menyebabkan terbatasnya kemampuan pegawai khususnya pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Jenis pelayanan umum yang dapat diberikan oleh suatu instansi pemerintah sebagai unsure pemberi pelayanan kepada masyarakat luas sebagai unsure penerima pelayanan juga sangat tergantung pada jenis jasa yang dihasilkan Menurut Wasistiono (dalam Sri Maulidiah 2014:76). Beberapa jasa yang diberikan yaitu :

1. Jasa Pelayanan Administrasi
2. Jasa Penyuluhan
3. Jasa Konsultasi
4. Jasa Pelayanan Teknis
5. Jasa Penyewaan

Tugas penting dari instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan, bahkan pada dasar pembentukan instansi—Instansi pemerintah ditunjukkan sebagai perangkat utama dalam memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki jenis pelayanan ataupun pengurusan yang dilaksanakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Jenis

pelayanan atau pengurusan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- (1) Surat Keterangan Datang (SKD)
- (2) Kartu Keluarga (KK)
- (3) Surat Tanda Peduduk (KTP)
- (4) Akta Perkawinan
- (5) Akta Kelahiran
- (6) Akta Pengesahan Anak
- (7) Pencatatan Perubahan Nama
- (8) Pencatatan Pengangkatan Anak
- (9) Akta Pengakuan Anak
- (10) Akta Perceraian
- (11) Akta Kematian

Pelayanan publik (dalam Kurniawan, 2015;4) diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut *Kepempan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003*, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan namun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Publik dipandang target pelayanan, artinya birokrat yang paling dekat dengan publik bertugas memberi pelayanan kepada publik yang terdiri dari individu dan kelompok. Oleh karenanya, diharapkan mampu memberi dedikasi terbaiknya untuk melayani publik secara optimal. Tidak jarang kedekatan itu berujung pada pemutarbalikan fakta sehingga kepentingan birokrat yang kemudian diangkat dengan menjadikan publik sebagai alat justifikasi. Perihal penting yang harus diperbaiki adalah kemampuan dan keseriusan pemerintah untuk mengubah mentalitas birokrat dari orientasi penguasaan menjadi berbuat

melayani kepentingan masyarakat secara jujur dan adil baik untuk masyarakat yang di kota ataupun yang berada di daerah-daerah terluar.

Otonomi daerah dimaksudkan untuk mencegah penumpukan kekuasaan di pusat dan membangun masyarakat yang demokratis. Penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk mencapai pemerintahan yang efisien dan diperlukan agar perhatian lebih fokus kepada daerah. Kemudian agar masyarakat turut berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi di daerah masing-masing. Dalam pasal 14 Undang-Undang No. 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dipertegas lagi urusan-urusan yang diserahkan pada pemerintah daerah, khususnya untuk daerah Kabupaten atau Kota yang meliputi :

- a) Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- b) Perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang
- c) Penyelenggaraan ketertiban umum dan kesejahteraan masyarakat
- d) Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e) Penanganan bidang kesehatan
- f) Penyelenggaraan pendidikan
- g) Penanggulangan masalah sosial
- h) Pelayanan bidang ketenagakerjaan
- i) Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- j) Pengendalian lingkungan hidup
- k) Pelayanan pertanahan
- l) Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
- m) Pelayanan administrasi umum pemerintahan
- n) Pelayanan administrasi penanaman modal
- o) Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya, dan
- p) Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan

Dari kewenangan-kewenangan yang tercantum dalam pasal 14 Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang salah satunya urusan pemerintahan daerah adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai perangkat Pemerintah Kota Pekanbaru yang bertanggung jawab dan berwenang

melaksanakan birokrasi dalam urusan administrasi kependudukan. 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.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 tahun 2008 Bab VIII pasal 241, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai Tugas Pokok dan Fungsinya sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
4. Menyelenggarakan urusan perusahaan dinas.

Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah di atur dalam peraturan Daerah ataupun Walikota Pekanbaru, dan pelaksanaan pelayanan tersebut di dukung dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan adapun jumlah Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah :

Tabel 1.1 : Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

| No | Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas | Jumlah Pegawai Dinas |
|----|----------------------------------|----------------------|
| 1 | Pasca Sarjana/S2 | 5 Orang |
| 2 | Sarjana/S1 | 35 Orang |

| | | |
|---------------|--------------------------|-----------------|
| 3 | Sarjana Muda/Diploma III | 20 Orang |
| 4 | SLTA | 32 Orang |
| 5 | SD | 1 Orang |
| Jumlah | | 93 Orang |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2018

Data pada tabel diatas, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru didominasi oleh tingkatan dengan jenjang pendidikan Sarjana 35 Orang, Sarjana Muda/Diploma sebanyak 20 Orang, Pasca Sarjana 5 Orang, SLTA sebanyak 32 Orang, dan SD hanya 1 Orang.

Pegawai/Aparatur pemerintah merupakan sumber daya manusia organisasi yang menempati posisi strategis dan peran dominan dalam membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuannya. Tujuannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya akan terwujud apabila didukung oleh aparatur yang handal dan professional. Dan dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan penelitian kepada kinerja pegawai pada bidang pelayanan. Masalah kinerja pegawai saat ini dirasakan pada bidang pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi kerjanya sebagai bentuk nilai-nilai yang diyakini dalam berbuat dan bekerja tetap terjadi permasalahan seperti bekerja secara disiplin, taat pada peraturan dan bertanggung jawab, penuh inisiatif dan kreativitas masih jauh yang di harapkan.

Untuk meningkatkan kualitas pegawai perlu adanya kebijaksanaan tentang peningkatan kualitas pegawai sehingga dapat mengisi kebutuhan pegawai yang harus seimbang antara pegawai dengan beban kerja yang ada. Kegiatan

peningkatan kualitas kuantitas pegawai ini suatu hal yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi manapun oleh karena itu proses mendapatkan pegawai yang berkualitas adalah tugas dan tanggung jawab semua pihak dalam memajukan suatu organisasi dan itu pun tergantung pada kemampuan dan kesanggupan kerja serta partisipasi pegawai tersebut. Usaha untuk mendapatkan pegawai yang baik sesuai dengan kebutuhan adalah kebijaksanaan yang tepat dalam organisasi.

Kinerja pegawai perlu dimanajemen dengan sebaik-baiknya agar dapat memenuhi harapan suatu organisasi atau instansi karena kinerja pegawai adalah salah satu bukti nyata yang diberikan pegawai berupa hasil kerja pada suatu lembaga atau instansi. Begitu juga dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang diberikan merupakan tolak ukur tinggi rendahnya kualitas kerja. Untuk itu penilaian terhadap kinerja pegawai harus diperhatikan, karena konsekuensi dari kinerja yang dihasilkan pegawai adalah berhasil atau tidaknya lembaga atau instansi perlu ditata dengan baik.

Pelaksanaan pengukuran terhadap kinerja merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Pada dasarnya keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sangat penting bagi masyarakat. Di dalam hal pelayanan sudah seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja yang baik.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan :

berbelir-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Pentingnya mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah, karena prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik maupun sipil oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. Semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang di sebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan yang baik Menurut Tjiptono (dalam Sri Maulidiah 2014;48) Seorang pegawai harus memiliki suatu keterampilan atau keahlian tertentu, diantaranya :

1. Berpenampilan yang baik dan rapi

2. Bersikap ramah dalam melayani
3. Memerlihatkan adanya suatu gairah kerja dan juga sikap selalu siap untuk melayani masyarakat
4. Bersifat tenang dalam bekerja
5. Tidak bersifat tinggi hati karena merasa dibutuhkan atau diperlukan oleh orang lain
6. Menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun pada bagian lainnya
7. Mampu berkomunikasi dengan baik
8. Bisa memahami bahasa isyarat
9. Dan memiliki kemampuan untuk menangani berbagai bentuk keluhan dari masyarakat secara professional

Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kepuasan masyarakat merupakan pelayanan yang baik bagi masyarakat lebih dalam pengurusan Administrasi kependudukan dalam hal pembuatan Kartu Keluarga.

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu keluarga berisi data lengkap tentang idenitas kepala keluarga dan anggota-anggota keluarganya. Dengan adanya kartu keluarga yang dimiliki oleh setiap kepala keluarga maka program pendataan penduduk yang

dilakukan oleh pemerintah bias terbantu dengan cepat. Adapun persyaratan permohonan Kartu Keluarga (KK) sebagai berikut :

1. Persyaratan

- a. Pengisian formulir F.1 01 ditanda tangan oleh Lurah dan Camat
- b. Formulir F.1 15 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat
- c. Formulir F.1 05 (untuk perubahan data menggunakan materai 6000)
- d. Surat Keterangan Pindah / Surat Keterangan Datang
- e. Fotocopy Akta Perkawinan atau Surat Nikah
- f. Fotocopy Akta Kelahiran
- g. Fotocopy Ijazah Terakhir
- h. Surat Kehilangan dari Lurah (jika KK hilang)

2. Prosedur

- a. Mengisi formulir biodata per keluarga dan permohonan kartu keluarga di kantor lurah setempat
- b. Menyerahkan berkas permohonan yang telah memenuhi persyaratan ke loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (UPTD Kependudukan Kecamatan)
- c. Diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa perantara.

Kualitas pelayanan yang seharusnya dilaksanakan secara konsisten, sesuai dengan standar operasional pelayanan tetapi pada kenyataannya belum konsisten. Masyarakat sering mengalami hambatan terutama dalam kecepatan dan keramahan, berbagai keluhan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Dalam pengurusan Kartu Keluarga seharusnya 14 hari kerja sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP), tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang harus menunggu dalam pengurusan dokumen tersebut.

Memiliki Kartu Keluarga sangatlah penting bagi masyarakat dimana kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga, namun di dalam Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang menangani Kartu Keluarga adalah Kasi Identitas Penduduk. Kasi Identitas Penduduk mempunyai

tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penertiban dokumen pendaftaran penduduk.

Dinas kependudukan dan catatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah. Pelayanan diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sorotan tajam tentang kinerja birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi wacana yang aktual dalam studi administrasi negara akhir-akhir ini. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dan pada sisi lain munculnya konsep *privatisasi*, *swastanisasi*, yang pada intinya ingin meminimalkan campur tangan pemerintah yang terlalu besar dalam pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi satu-satunya birokrasi yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk hal-hal pembuatan berkas ataupun surat-surat pribadi, hal ini tentunya memaksa masyarakat mau tidak mau harus melakukan permohonan pelayanan karna bagaimanapun masyarakat tidak punya pilihan, permasalahan yang berkembang pada saat ini adalah dimana masyarakat banyak yang merasa kecewa atas keadaan yang terjadi

saat sedang melaksanakan permohonan pengurusan berkas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Peneliti memfokuskan penelitian ini pada Kartu Keluarga karena peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pengurusan Kartu Keluarga tidak sesuai dengan prosedur kerja, dan peneliti temukan di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi awal pada hari Kamis tanggal 12 April 2018 yang peneliti lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dimana penulis melakukan wawancara kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, masyarakat merasa tidak diberikan perhatian oleh pihak pegawai, yang mana hal ini di lihat dari cara pegawai memberikan pelayanan.

Adapun hasil wawancara awal yang peneliti lakukan untuk menguatkan temuan peneliti di lapangan, adalah dengan melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung yang mana salah satunya adalah Ibu Sukma Herni yang sedang melakukan pengurusan pembuatan Kartu Keluarga pada tanggal 12 April 2018, dimana berdasarkan pengakuan beliau, untuk proses pengurusan berkas yang beliau urus sudah memakan waktu yang cukup lama dengan proses yang berbelit-belit dan untuk hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Suka Herni adalah sebagai berikut :

“Saya pindahan dari daerah Kampar, saya menetap di kota Pekanbaru karena saya suami saya pindah kerja, saya tinggal di Labuh Baru Timur, Jalan Selamat, Kecamatan Payung Sekaki dan saat ini saya sedang mengurus surat

pindah keluarga kami, dan proses pengurusan ini sudah memakan waktu 1 bulan lamanya dan sampai sekarang saya masih saja di oper-oper dari disdukcapil ke Kecamatan, dan dari Kecamatan balik lagi ke lurah, karna ada saja syarat yang harus saya penuhi, bahkan awal mengurus KK (kartu keluarga) saya harus kembali ke bangkinang untuk melengkapi syarat yang kurang” (wawancara Tanggal 18 apri 2018, Key Informan : Ibu Sukma HERNI)

Hasil wawancara yang penulis dapatkan dengan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan untuk melengkapi dokumen-dokumen pribadi keluarga mereka, hasil wawancara memberikan fakta bahwa proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih terbilang cukup lambat dalam penyelesaian berkas-berkas dokumen, dimana hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan apa yang sudah di dalam Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah di atur berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun penyelesaian berkas yang di atur dalam peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga; (14 Hari Kerja)
2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik; (14 Hari Kerja)
3. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing; (14 Hari Kerja)
4. Kartu Keluarga dan KTP Orang Asing; (14 Hari Kerja)
5. Surat Keterangan Pindah; (14 Hari Kerja)
6. Surat Keterangan Datang; (14 Hari Kerja)
7. Akta Perkawinan. (14 Hari Kerja)

Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan penulis di atas, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum terlihat maksimal karena terdapat indikasi yang menunjukkan kinerja pegawai kurang optimal, selain dari hasil wawancara di atas, yang menjadi persoalan lain adalah masalah ketepatan waktu pegawai dalam bekerja. bahwa masih terdapat pegawai yang melakukan keterlambatan dalam bekerja, terutama setelah istirahat siang. Dengan demikian setelah penulis melakukan Observasi awal yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang menjadikan alasan penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, adapun fenomena yang penulis maksud adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang menggambarkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum sesuai dengan standar Walikota Pekanbaru dengan Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yaitu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) sampai memakan waktu 1 bulan lamanya. Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan Kartu Keluarga pada tanggal 12 April 2018 pada hari Kamis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Berdasarkan hasil penelitian pada tanggal 12 April 2018 pada hari Kamis. peneliti melihat antrian masyarakat yang cukup banyak di depan loket pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pada pagi jam 09.00 WIB dan siang setelah selesai waktu jam istirahat yaitu jam 14.00 WIB. Akan tetapi meskipun masyarakat sudah mengantri dengan jumlah yang banyak, pada jam tersebut belum terlihat pegawai yang tersedia di loket pelayanan yang telah di sediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, hal ini dapat peneliti buktikan dari hasil Dokumentasi penuneliti di lapangan.

Berdasarkan penjelasan dan gambaran latar belakang masalah yang telah di jelaskan pada masing-masing poin fenomena di atas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang nantinya dapat memberikan analisis penulis terhadap perilaku dan kenyataan yang ada di dalam pelaksanaan pemberian pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan dengan demikian maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kartu Keluarga)”**.

B. Rumusan Masalah

Didasari pada latar belakang masalah di atas dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru seharusnya menjadi tempat yang bersahabat dengan masyarakat dan dapat memudahkan segala urusan masyarakat di bidang penyediaan dokumen kependudukan, akan tetapi permasalahan yang terjadi di lapangan menjadikan masyarakat kehilangan kepercayaan dengan pemerintah dan

memberikan anggapan bahwa pemerintah justru menjadi musuh bagi masyarakat. Maka dengan permasalahan yang terjadi di lapangan penulis dapat mengambil permasalahan yang terjadi dengan menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : **“Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kartu Keluarga)”**.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk:
 - a. Untuk menganalisis sejauh mana Kinerja Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang di hadapi oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk:
 - a. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi Publik, khususnya di bidang peningkatan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan Negara kepada masyarakat.
 - b. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti berikutnya dengan tujuan penelitian yang terkait dan berhubungan dengan judul yang penelitian sedang penulis kerjakan.
 - c. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau