

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Menurut Ratminto dan Atik efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ada, namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan terjadinya pungli di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. (Ratminto, 2005)

Dalam era globalisasi, sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga diuntut mampu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta dapat melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan professional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemerintah Kabupaten Muna Barat memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Salah satu pelayanannya adalah seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Lahir, Kartu Keluarga (KK), Akta kematian dan lain sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang memberikan kewenangan pada daerah kabupaten/kota untuk mengurus sendiri daerahnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi.

Yang di atur dalam UU No. 24 tahun 2013 tentang pelayanan administrasi kependudukan tidak di pungut biaya(gratis).Ini menjadi pedoman dalam memberikan layanan segala pengurusan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kabupaten Muna Barat.

Fandy Djiptono mengungkapkan dalam proses pelayanan publik ada ciri mengukur kualitas pelayanan antara lain: (1) ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan proses, (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, (5) kenyamanan dalam proses pelayanan, (6) atribut pendukung-pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, kebersihan. (Djiptono, 2010, p. 51)

Rendahnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat juga dapat di lihat dari kualitas pelayanan kependudukan pencatatan sipil, masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta Kematian dan surat kependudukan lainnya masih sulit dan memerlukan waktu lama sehingga masyarakat mengalami kesulitan karena harus pulang pergi untuk melengkapi kekurangan dokumen. Seperti halnya yang disampaikan oleh

seorang ibu yang mengurus administrasi kependudukan mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kurang memuaskan. Buruknya pelayanan Disdukcapil diindikasikan karena rendahnya presensi kerja, tingginya tingkat kemangkiran pegawai, pekerjaan yang banyak ditumpuk, adanya tumpang tinggi dalam tanggung jawab serta lebih mementingkan kepentingan sendiri.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat masih terdapat beberapa masalah, peneliti mengidentifikasi adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu kurangnya fasilitas pelayanan, ruang kerja bidang pencatatan sipil belum optimal karena jarak antara meja pegawai terlalu dekat dan menghambat pergerakan aktivitas antara pegawai serta ruang tunggu dan ruang administrasi pendaftaran yang sempit sehingga masyarakat merasa resah dan gelisah apabila ramainya masyarakat sehingga mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja. Kurangnya profesional pegawai dalam memberikan pelayanan, ada pegawai yang cepat melayani jika yang datang berurusan orang yang dikenalnya, kerabat dan keluarganya. Terdapat pegawai yang tingkat respek dan tanggap tidak cepat pada masyarakat atas keluhan kelengkapan administrasi kependudukan, pegawai yang tidak ramah sehingga masyarakat merasa kurang nyaman hingga akhirnya memilih untuk pulang.

“Ungkapnya nanti lain kali ia datang mengurus lagi, tetapi dengan catatan mencari keluarga yang memiliki kenalan pegawai dalam agar pengrusannya itu cepat diproses, dan tidak hanya disuruh tunggu-tunggu tapi tidak ada hasil”.

Terkait dengan lima dimensi efektifitas pelayanan, dengan aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Muna Barat yang

belum memadai hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman. Aspek *reliability* atau kehandalan, yaitu belum memuaskannya efektivitas kualitas pelayanan Dindikcapil Muna Barat dilihat dari keluhan masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yaitu pegawai Dindikcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Muna Barat. Aspek *asuransi* atau jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Itulah yang mendorong peneliti melakukan penelitian yang berhubungan dengan **“Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Layanan Terhadap Masyarakat Kabupaten Muna Barat (Survey Tahun 2021).”**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti perlu memfokuskan penelitian ini agar memudahkan pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan yaitu: “Efektivitas Kerja Pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian fokus penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka masalah penelitian perlu dirumuskan agar memudahkan semua pihak memahami masalah perihal ini. Maka rumusan masalah yang akan di bahas adalah sebagai berikut:

1. Seberapa efektif pegawai Capil memberikan layanan pada masyarakat yang membutuhkan layanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Mubar?
2. Bagaimana kualitas layanan pegawai terhadap masyarakat yang berkepentingan di Capil kabupaten Muna barat?
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai Capil Kabupaten Muna Barat?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan yang dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa efektif pegawai Capil memberikan layanan pada masyarakat yang membutuhkan layanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Muna Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pegawai terhadap masyarakat yang berkepentingan di Capil Muna Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai Capil Kabupaten Muna Barat.

1.4.2 Manfaat penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan ilmu pelayanan. Bagi instansi hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran informasi dan pengetahuan dalam mengembangkan wawasan terkait dengan

kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dalam pelayanan masyarakat Kabupaten Muna Barat.

2. Secara praktis

a. Bagi penulis

Hasil penelitian sebagai bentuk perwujudan penerapan ilmu yangtelah di dapatkan terutama dalam bidang kinerja dan pelayanan, khususnya dalam efektifitas kinerja pegawai dan pelayanan masyarakat dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah didapat selama perkuliahan dengan Pratik nyata.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian yang ada kaitannya dengan kinerja dan pelayanan, khususnya terkait dengan efektifitas kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat.

c. Bagi perguruan tinggi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan membantu pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebaik mungkin yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

1.5 Definisi Operasional

Untuk memudahkan konsep permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang di hasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kinerja adalah hasil kerja atau proses kerja pegawai Capil dalam melaksanakan tugasnya dalam upaya mencapai tujuan dinas DukCapil Kabupaten Muna Barat.
3. Pelayanan pubik adalah segala kegiatan pelayanan capil dilakukan oleh pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi.

