

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan sektor penting dalam hubungan timbal balik antara masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dimana “barang” yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan yang dimaksud bukan hanya memberikan yang terbaik kepada pelanggan/masyarakat, tapi diharapkan dapat memberikan pembinaan dan mempertahankan pelanggan atau masyarakat (internal maupun eksternal), adaptif hingga dapat memberikan peningkatan kapasitas pribadi dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik untuk aktif. Guna memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan atau masyarakat, para pegawai perlu dibekali dengan kemampuan kerja yang sesuai dengan bidang kerjanya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebagai penyelenggara pelayanan publik berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan barang publik berupa dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan masyarakat dalam melakukan aktivitas keseharian yang berkaitan dengan data kependudukan. Sebagai tolok ukur pelaksanaan tugas dan kinerja pemerintah (Maryam, 2016) pelaksanaan kegiatan pelayanan administratif diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Guna memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan atau masyarakat, para pekerja pelaksana teknis penataan maupun penerbitan administrasi kependudukan dalam sektor ini perlu dibekali dengan kemampuan kerja (Ramadhana & Sudrajat, 2020).

Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia berperan penting dalam pencapaian kinerja setiap pegawai. Secara lebih spesifik, setiap pegawai dalam instansi pemerintah memiliki perbedaan karakter yang unik. Sehingga keberhasilan

instansi yang diharapkan perlu ditopang dengan strategi pengelolaan pegawai yang tepat, serta penguasaan *skill* dan *knowledge* yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Saat ini, perlu peningkatan kapasitas dan kompetensi ASN guna menghadapi era disrupsi di berbagai sektor. Langkah – langkah kolaboratif antar sektor perlu ditingkatkan, dalam kolaborasi lintas ilmu, lintas profesi, lintas daerah. Sebagai akselerasi transformasi aparatur sipil negara, pada 27 Juli 2021 pemerintah menetapkan dan meluncurkan *Core Values* ASN BerAKHLAK serta melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* ASN guna mendukung upaya perwujudan SDM dengan profil terampil, pekerja keras, dinamis, dan menguasai IPTEK.

Core Values BerAKHLAK yang dimaksud merupakan fondasi budaya kerja aparatur sipil negara yang berlandaskan nilai – nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Berdasarkan dengan beragamnya penafsiran atas nilai dasar, kode etik serta kode perilaku ASN. Sehingga pemerintah menetapkan *Core Values* ASN BerAKHLAK untuk merangkum nilai – nilai dasar ASN dalam satu konsepsi yang mudah dipahami serta diimplementasikan oleh seluruh ASN sebagai langkah konkrit penguatan budaya kerja yang profesional serta upaya untuk memperkuat peran ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa.

Guna meningkatkan kompetensi pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melaksanakan pelatihan *service excellent* atau pelatihan pelayanan prima untuk seluruh pegawai, baik PNS maupun karyawan honorer atau pegawai non ASN. Pelatihan ini dilaksanakan sebagai upaya implementasi *Core Values* ASN BerAKHLAK di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Setiap pelatihan diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Organisasi yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti pelatihan tertentu tentunya menginginkan kinerja pegawainya dapat meningkat pasca pelatihan. Dalam penelitian (Hani, 2020a) hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dengan mempertimbangkan kualitas serta kuantitas

yang dicapai. Kinerja karyawan dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya

- 1) Kuantitas output dilihat dari hasil pelaksanaan tugas – tugas pokok serta tugas ekstra atau tambahan yang mendesak.
- 2) Kualitas output dilihat dari ketepatan, keterampilan, ketelitian dan kerapian kerja.
- 3) Jangka waktu yang diperlukan karyawan untuk menghasilkan output kerja.
- 4) Tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja, dengan asumsi semakin tinggi tingkat kehadiran kerja karyawan maka akan menghasilkan kinerja yang tinggi.
- 5) Sikap kooperatif karyawan dalam menyikapi setiap perubahan yang terjadi, seperti perubahan pekerjaan hingga rekan kerja dalam satu tim.

Implementasi budaya kerja dalam instansi pemerintah tentunya diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai, sehingga kualitas pelayanan publik instansi terkait juga dapat meningkat sehingga budaya pelayanan publik dapat berorientasi pada kebutuhan pelanggan (*service delivery culture*). Begitupun penerapannya dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebagai instansi pemerintahan yang berfokus pada pemenuhan pelayanan administrasi kependudukan dianggap perlu untuk menerapkan nilai – nilai dasar budaya kerja yang telah ditetapkan oleh Menteri PAN-RB terkait *Core Values* ASN Ber-AKHLAK, sehingga kinerja pegawai baik ASN maupun non ASN dalam melaksanakan tugas sehari - hari dan setiap proses pemenuhan administrasi kependudukan bagi masyarakat dapat memberikan pelayanan yang membahagiakan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang tersebut, peneliti merasa perlu untuk dilakukan penelitian terkait efektivitas pelaksanaan Pelatihan *Service Excellent* serta implementasi *Core Values* BerAKHLAK terhadap peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diambil, penelitian ini dibatasi hanya pada efektivitas *Service Excellent Training* dan implementasi *Core Values* BerAKHLAK terhadap peningkatan kinerja pegawai instansi pemerintah sektor pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diambil, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah pelaksanaan *Service Excellent Training* efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai instansi pemerintah sektor pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang?
2. Apakah implementasi *Core Values BerAKHLAK* efektif meningkatkan kinerja pegawai instansi pemerintah sektor pelayanan publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Efektivitas pelaksanaan *Service Excellent Training* terhadap peningkatan kinerja pegawai instansi pemerintah sektor pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang;
2. Efektivitas implementasi *Core Values ASN BerAKHLAK* pada peningkatan kinerja pegawai instansi pemerintah sektor pelayanan publik khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia terkait efektivitas pelaksanaan pelatihan dan penerapan budaya kerja bagi pegawai dalam suatu institusi maupun organisasi.

1.5.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi ITB Widya Gama Lumajang

Penelitian ini bagi ITB Widya Gama Lumajang dapat difungsikan sebagai bahan pustaka sebagai penunjang proses perkuliahan serta untuk pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan bidang ilmu terkait.

b. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai dorongan bagi peneliti untuk menambah ilmu pengetahuan, merangsang pola berfikir serta mengembangkan kerangka berfikir guna dituangkan dalam sebuah karya tulis.
- 2) Sebagai media penerapan Tri Dharma perguruan tinggi unsur penelitian yang berdasarkan permasalahan untuk selanjutnya dapat dihasilkan solusi yang berdampak dan bermanfaat bagi kehidupan bermasyarakat.
- 3) Sebagai salah satu syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana strata-1 bidang Ilmu Manajemen pada ITB Widya Gama Lumajang.

c. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

Sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam peningkatan kapasitas dan kualitas bagi pegawai melalui pelaksanaan pelatihan serta implementasi budaya kerja dalam institusi pemerintah sektor pelayanan publik.

d. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan menyediakan kerangka konseptual penelitian untuk mengetahui efektivitas pelatihan dan implementasi budaya kerja dalam bidang manajemen sumber daya manusia maupun bidang ilmu terkait.

