

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas. Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masa pandemi menuntut kita untuk canggih dalam penggunaan teknologi informasi, untuk membantu pelayanan agar lebih mudah dan lebih cepat dalam pengurusan berkas.

Penggunaan teknologi bukan menjadi prioritas karena tetap memberdayakan sumber daya manusia untuk menunjang pelayanan kepada publik. Karena tidak semua masyarakat mampu memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Pelayanan yang baik mampu melakukan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan professional, bertujuan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Pengaruh kinerja merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai untuk menghasilkan barang atau jasa, serta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Faktor yang mendukung meningkatkan Pengaruh kerja yaitu koordinasi, dapat dilakukan dengan wewenang yang tepat,

dari pembagian kerja yang jelas, serta komunikasi yang baik antar pegawai di kantor. Pengaruh kinerja ini sangat mendukung produktivitas karyawan terutama pelaksanaan pelayanan.

Produktivitas karyawan merupakan tingkat kemampuan tenaga kerja dalam menghasilkan produk atau jasa. Produktivitas pelayanan yaitu kemampuan suatu perusahaan yang menghasilkan jasa untuk memenuhi harapan kepada masyarakat. Mampu memberikan perhatian baik untuk meningkatkan keterampilan yang membuat masyarakat puas dengan pelayanan tersebut. Produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan sumber daya yang dapat diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai kinerja karyawan dan produktivitas adalah sebagai berikut: (Riski, 2021) judul penelitian “Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana”, hasil penelitian menunjukkan kenyataan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana dengan menggunakan menggunakan 5 variabel yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kabupaten Bombana saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, yaitu Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kabupaten Bombana.

(Reni, 2019) yang berjudul “Pengaruh Pembagian Tim Pegawai Kontrak dalam Pemenuhan Kegiatan Berdasarkan Kinerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang”. Disimpulkan bahwa adanya Pengaruh pembagian tim dalam pemenuhan kegiatan dilihat berdasarkan teori dan indikator. Perbedaan kesenjangan pendidikan, kemampuan, serta pengalaman yang diperoleh menyebabkan peneliti menyimpulkan Pengaruh pembagian tim dapat dinilai dengan melihat prosesnya bukan hasilnya.

(Bunga, 2017) berjudul “Pengaruh Deskripsi Pekerjaan dan Koordinasi Terhadap Pengaruh Kerja Karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang”. Kesimpulan dari penelitian ini yakni, deskripsi pekerjaan berpengaruh positif terhadap Pengaruh kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang. Pengaruh kerja menunjukkan bahwa koordinasi tidak berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang. Secara simultan deskripsi pekerjaan koordinasi berpengaruh signifikan terhadap Pengaruh kerja karyawan CV. Mitra Multi Sejahtera Lumajang.

(Vilaythong Sengchane, 2015) judul “Pengaruh Kerja dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember”. Menjelaskan bahwa, Pengaruh kerja pegawai di kantor Dinpenduk Capil di Kabupaten Jember cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: hasil kerja dan pelaksanaan tugas sebagaimana rencana yang telah ditentukan. Jumlah pegawai di kantor Dinpenduk Capil di Kabupaten Jember mencukupi untuk melaksanakan tugas pekerjaan, apalagi dapat mempercepat waktu pelaksanaan pekerjaan. Kepuasan kerja pegawai juga menunjang kerja untuk menciptakan kepuasan

pelayanan masyarakat. Kepuasan pengguna layanan kantor salah satu indikator terciptanya Pengaruh kerja di dalam kantor Dispenduk Capil Kabupaten Lumajang.

(Moningka, 2014) yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon” menarik kesimpulan dari penelitian judul ini adalah Kelurahan Kolongan belum efektif dalam memberikan pelayanan publik. Karena masih rendahnya tingkat kedisiplinan PNS. Program evaluasi kinerja pegawai belum terealisasi dengan baik. Masih mendapat berbagai kendala dalam bentuk sarana dan prasana yang membuat proses pelayanan kurang efektif. Faktor stress bagi pegawai seringkali menjadi penghambat dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan masyarakat. Dalam praktek pelayanan publik di kantor Kelurahan Kolongan, PNS belum mampu untuk memberikan jasanya secara maksimal.

Salah satu permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah masih adanya kelemahan mengenai pelayanan masyarakat pada instansi pemerintah. Sehingga muncul keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tidak maksimal. Tujuan utama yaitu menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban pemerintah mencari solusi terbaik dalam masalah-masalah yang sering terjadi.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki berbagai pelayanan yang diperlukan masyarakat. Suatu permasalahan mengenai produktivitas pelayanan

masih sering terjadi pada masyarakat daerah dan Pengaruh kinerja pegawai pemerintah sebagai abdi Negara. Pelayanan yang baik yaitu pegawai instansi tersebut yang mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan.

Pada bagian umum kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, terdapat Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai non PNS atau disebut pegawai kontrak. Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam bagian umum pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan hampir dilakukan oleh pegawai kontrak. Untuk beberapa kegiatan yang berfokus pada bagian seperti kesekretariatan pegawai, keuangan, dan perencanaan yaitu banyak pegawai yang PNS.

Termasuk kendala dalam lingkungan sendiri yaitu bersumber dari dalam instansi tersebut atau kendala dari luar yang datangnya dari masyarakat, akan tetapi pegawai harus tetap memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten lumajang melayani pengurusan berkas yaitu pembuat Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Perkawinan dan Perceraian non muslim. Akan tetapi permasalahan yang sering terjadi yaitu pelayanan bagian Akta Kelahiran.

Bedasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM PRODUKTIVITAS DALAM PELAYANAN

MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG”

1.2 Batasan Masalah

Agar suatu permasalahan yang akan diteliti tidak berkembang terlalu luas dan lebih fokus pada suatu permasalahan yang diteliti. Maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini, pembatasannya sebagai berikut:

- a. Penelitian ini membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang terdiri dari Pengaruh Kinerja Pegawai sebagai variabel (X) dan Produktivitas Pelayanan Masyarakat sebagai variabel (Y).
- b. Penelitian ini dilakukan pada pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1.3 Rumusan Masalah

Pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh masyarakat terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena banyak keperluan pengurusan yang terkait dengan kepentingan masyarakat dalam hal pencarian kerja, melanjutkan pendidikan, pernikahan, kelahiran, dan kematian. Semua pelayanan tersebut membutuhkan kinerja karyawan yang mendukung produktivitas mereka. Berdasarkan penjelasan tersebut maka perumusan masalah yang diusulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap produktivitas dalam pelayanan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang ?

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang ingin diteliti oleh peneliti maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengaruh kinerja pegawai terhadap produktivitas dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk kegunaan apa yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan pada penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam ilmu administrasi Negara terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangsih pemikiran dan bahan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, masyarakat, peneliti dan peneliti lain dalam meningkatkan Pengaruh kinerja pegawai.