

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para pegawainya. Dengan kata lain pengelolaan kinerja pegawai yang cemerlang pasti akan mengantarkan sebuah organisasi.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan uraian dalam UU No 25/2009 tersebut diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik- baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian yang serius dalam hal peningkatan kinerja pegawai, karena ini akan menjadi tantangan dalam menghadapi era

globalisasi yang sangat memerlukan keahlian, baik dalam keahlian manajerial maupun keahlian teknis.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting bagi banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Kinerja itu sendiri adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh SDM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Akta kelahiran juga menjadi dokumen yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap anak. Sehingga setiap orang tua yang memiliki anak baru lahir harus mengurus akta kelahiran guna menjadi dokumen resmi bagi jati diri anak dan anak dapat diakui sebagai warga Negara Indonesia. Kemudian dalam hal ini juga ketepatan waktu dari aparat pemerintah perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan sejak berlakunya Undang-

Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undan Nomor 23 Tahun 2014, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuat peluang bagi pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik pada Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang sangat diperlukan. Hal ini sangat berguna agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan urusan di kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang. Di samping itu peran kelurahan Tlogomas yaitu menjembatani program-program pemerintah untuk disosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Dan pentingnya partisipasi masyarakat dalam menciptakan dan mendukung pelayanan publik juga menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan. Sebagaimana yang kita ketahui bersama bahwa aktifitas kerja pegawai dan disiplin yang tinggi menjadi salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan mempunyai etos kerja yang tinggi. Sebagai pegawai yang telah mendapatkan suatu pembinaan atau semangat kerja yang baik, sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diamanakan kepadanya dan jika

menemukan suatu masalah dalam melaksanakan tugasnya diharapkan agar mampu mencari jalan keluar serta menciptakan suasana kerja yang bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Disadari juga bahwa kondisi birokrasi pemerintah yang saat ini menuntut untuk menjadi lebih baik dari pada tahun-tahun sebelumnya dimana masih banyak instansi pemerintah yang belum memenuhi standar kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Kelambanan birokrasi tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bahwa, atau terbatasnya kemampuan sumber daya manusia, tetapi faktor sarana pendukung juga bisa menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sebagian besar, masyarakat memandang bahwa kualitas pelayanan oleh pegawai di Kelurahan tersebut masih kurang efektif, kurang efisien dan tidak terlaksan dengan baik, sementara pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Oleh karena itu untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dalam bentuk Undang-Undang. Hal ini menjadi poin penting bagi pemerintah dan instansi pemerintah terutama pejabat/pegawai sebagai pihak pemberi layanan publik untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendorong kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi hambatan dan pendorong kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis.

- a. Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan agar dapat memperoleh pengetahuan yang lebih tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan
- b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memilih keterkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Malang dan Kantor Kelurahan Tlogomas.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran bagi pemerintah khususnya aspek kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Di Kelurahan Tlogomas Kota Malang
- b. Sebagai bahan masukan bagi Stakeholder yang terlibat dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Tlogomas Kota Malang.