

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja menjadi landasan yang penting dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tersebut tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi para pemberi layanan untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi. Dengan adanya kinerja juga dapat mengetahui tingkat prestasi seseorang, dapat mendorong pertanggungjawaban dan sebagai alat untuk membantu dan mendorong seseorang untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara,¹ Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu, kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

¹Anwar Prabu Mangkunegara, 2006, *Menilai Kinerja Pemerintah Daerah*, hlm, 67, Fokus Media, Bandung .

❖ Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, sebagai berikut :

❖ Visi :

- Terwujudnya penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib dan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan warga Kota Kupang.

❖ Misi :

- Peningkatan mutu pelayanan terbaik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- Peningkatan kualitas aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
- Penciptaan suasana pelayanan umum yang ramah, nyaman, cepat, tepat dan berkualitas.
- Penyediaan data kependudukan yang akurat.
- Peningkatan penyuluhan kepada masyarakat tentang betapa pentingnya Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta-akta Pencatatan Sipil.²

²Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Tabel 1

Data Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ³

Kota Kupang Provinsi NTT Tahun 2018/2019

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Ket
1.	Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Indeks kepuasan masyarakat	B (70)	C (67)	3
2.	Meningkatnya ketertiban kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Rasio kepemilikan Kartu Keluarga (KK). 2. Rasio kepemilikan Kartu Tanda penduduk (KTP). 3. Rasio kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran. 4. Cakupan Penertiban kutipan Akta Kematian	100 % 100 % 75,61% 64,56 %	94,38 % 91,66 % 71,51 % 50,78%	5,62% 8,34% 4,1% 13,78 %
3.	Meningkatnya akurasi data dan informasi kependudukan	Tingkat Keakurasian data dan Informasi	95 %	91 %	4

³Data capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

- Jumlah penduduk di Kota Kupang adalah : 445.671 jiwa.
- Jumlah penduduk yang memiliki KTP adalah : 157.483 jiwa.
- Jumlah wajib KTP : 330.700 jiwa.
- Jumlah penduduk yang belum memiliki KTP : 173.217 orang.

Sarana dan prasarana dalam pelayanan misalnya komputer dan sarana pendukung lainnya harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, loket pelayanan yang masih kurang dan tempat duduk yang kurang sehingga masyarakat tidak tertib dan mengantri berjam-jam karena keterbatasan kursi yang disediakan pun sangat minim. Ini yang menjadi masalah dalam kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Keterbatasan sarana dan prasarana masih terjadi karena penambahan peralatan belum direalisasikan, karena butuh ketelitian, kecepatan penyelesaian dokumen dan mutu cetakan berasal dari fungsi alat tersebut. Hal ini yang menyebabkan kurang puas dan kurang nyamannya masyarakat atas kinerja yang diberikan kurang memadai sehingga timbulnya berbagai keluhan-kesah dari masyarakat itu sendiri karena berbelit-belitnya penyelesaian dokumen tersebut dalam melakukan pelayanan terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat dinilai sangat lambat.

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul, **“Studi tentang Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang. ”**

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dikemukakan dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan menjadi rumusan pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat ?
- Apa sajakah yang mempengaruhi kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- Mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
- Untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut.
- Diharapkan akan memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
- Dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan berdasarkan pengalaman dari apa yang ditemui di lapangan.

1.5 Kegunaan

- Kegunaan penelitian bagi pemerintah sebagai bahan informasi dan masukan khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
- Bagi peneliti sebagai penelitian ilmiah untuk memahami fenomena yang ada dalam masyarakat dan untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.