

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Melihat keberadaan penduduk setiap tahun ketahun jumlah penduduk ditiap-tiap negara didunia akan mempunyai jumlah penduduk yang meningkat dengan keberadaan jumlah yang semakin padat. Khususnya Indonesia seperti digambarkan pada 2016 dan 2017 Indonesia dikategorikan sebuah negara yang mempunyai jumlah penduduk terbesar, jumlah pada tahun 2016 sebanyak 261,1 juta jiwa dan 2017 menjadi 263,9 juta jiwa.¹

Gambaran di atas dapat menunjukkan bahwa Indonesia kaya akan penduduk yang sangat banyak, maka dari itu ketersediaan akan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Dengan demikian besarnya jumlah penduduk dan pengaruhnya terhadap pelayanan, sebab semakin banyak penduduk maka pelayanan sangat penting untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan dengan baik.

Seperti halnya masyarakat yang memiliki suatu kebutuhan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Melalui pengamatan awal dilakukan sebelum mempersiapkan topik ini, penulis melihat dan memperoleh suatu informasi yang menjadi suatu keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diterima belum maksimal.

¹ <https://databoks.katadata.co.id>, (diakses Jumat 29 Mei 2020, Pukul 10:25)

Dan hal tersebut perlu diatasi (ditanggulangi) oleh setiap Kantor di Indonesia khususnya Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja merupakan sebuah Instansi Pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang tentang Instansi Pemerintahan memiliki tugas dalam menyiapkan pelayanan masyarakat (publik) yang prima (sangat baik) untuk semua penduduknya berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang juga disebutkan pengertian pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan Undang-Undang bagi semua warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.^{2 3}

Memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan minimal tepat dengan ukuran pelayanan prima yakni dinyatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan yakni cepat, akurat, tepat, murah dan ramah. Untuk mengetahui hal tersebut maka dapat dilihat bagaimana peranan manusia yang menggerakkan organisasi itu. Berikut penjelasan sesuai dengan gambaran penjelasan dari manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu ilmu dari manajemen yang dipergunakan untuk mencari tahu bagaimana manusia berperan serta memiliki relasi dalam suatu organisasi.⁴

Dalam mewujudkan tujuan serta kebutuhan masyarakat maka yang berperan didalamnya diharapkan mampu mengembangkan dan menjalankan

² Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi," *Jurnal Ilmiah Magistar Ilmu Administrasi (JIMIA)* No. 2 Tahun XI (Juni 2017), 56.

³ Tim Pusat Studi Pancasila UGM, *Membangun Kedaulatan Bangsa Berdasarkan Nilai-nilai Pancasila: Pemberdayaan Masyarakat dalam Kawasan Terluar, Terdepan dan Tertinggal (3 T)*, (Yogyakarta: Univertas Gadjah Mada, 2015), 469.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 10.

kinerjanya dengan maksimal melalui pelayanan agar suatu tujuan dari organisasi itu hendak dicapai dengan baik.

Berikut akan dilihat tentang kinerja yang dikemukakan oleh salah satu dari seorang ahli yakni, Siagian (2007), yang mengemukakan kinerja ialah suatu kesanggupan seseorang dalam beraktivitas dengan melakukan berbagai cara untuk mendapatkan tujuan kerja dengan baik dan berbagai cara yang dilakukan dengan pengorbanan yang sesuai atau masuk akal lebih kecil jika disamakan dengan hasil yang diperoleh.⁵

Pelayanan yang kurang maksimal, terealisasikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja, hal itu terbukti lewat pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis dan informasi yang didapatkan bahwa adanya keluhan dari masyarakat, di mana jika ada masyarakat datang untuk mengurus dan memiliki hubungan yang dekat dengan pegawai maka masyarakat tersebut diutamakan tanpa menggunakan sistem antri seperti orang lain sehingga masyarakat lainnya tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal seperti bentuk pelayanan dalam pengurusan pembuatan yakni, akta kelahiran, kartu tanda penduduk, surat keterangan kelahiran, kartu keluarga, akta nikah, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta ganti nama, dan akta perceraian.

Salah satu bentuk pengurusan pembuatan yakni kartu tanda penduduk yang menjadi persyaratan paling umumnya yaitu foto copy kartu keluarga dan syarat yang harus dijalani melalui ruang proses pengurusan di Kantor Kependudukan yaitu pengambilan nomor antrian dan menunggu panggilan sesuai

⁵ Usailan Oemar, "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," *JURNAL Ecoment Global* Vol. 2 No. 2 (Agustus 2017), 26.

urutan nomor antrian, memberikan persyaratan yakni kartu keluarga untuk pengisian blangko kepada pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan, melakukan perekaman foto, menunggu proses selanjutnya yakni pembuatan paraf dari Kepala Dinas kemudian ditahap yang bersangkutan melakukan paraf dan sidik jari untuk pengaktifan kartu tanda penduduk.

Dengan harapan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang baik, tetapi dikarenakan sistem antrian yang panjang, maka masyarakat sering tidak mendapatkan kesempatan dilayani dalam sehari penuh dan membuat masyarakat sebagai pemohon berulang kali kembali mengurus kepentingan mereka dengan membutuhkan waktu lagi, tenaga dan biaya yang tidak sedikit. Adanya pelayanan dengan sistem hubungan dekat, kurangnya disiplin waktu, dimana beberapa pegawai yang selalu datang terlambat ke kantor yang membuat kesan masyarakat yang terlebih dahulu datang menunggu lama hanya untuk mendapatkan pelayanan diawal merupakan penghambat utama dari pelayanan kurang maksimal yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam Instansi Pemerintahan khususnya di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja yang menyelenggarakan sebuah pelayanan publik kepada penduduk (masyarakat) dinilai sangat penting dan diperlukan kinerja yang tepat dan maksimal sehingga tujuan dari organisasi tersebut hendak diperoleh dengan baik. Hal tersebut masih belum maksimal terlaksana di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Karena, itulah alasan peneliti mengangkat judul penelitian “implementasi manajemen sumber daya manusia

dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja”.

B. Fokus Penelitian

Untuk meninjau hasil dari penelitian ini maka difokuskan hanya pada implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

C. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang dengan fokus penelitian diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

E. Manfaat Penelitian

Harapan dari hasil pelaksanaan penelitian ini adalah hendak memberikan manfaat untuk menjelaskan bagaimana implementasi manajemen sdm dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja.

Adapun manfaat yang akan diperoleh yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Karya tulis ini semoga dapat bermanfaat untuk pengembangan pengetahuan tentang manajemen dilingkup Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja, khususnya Jurusan Kepemimpinan Kristen dalam mata kuliah manajemen.

2. Manfaat Praktis

Sebagai saran pengetahuan dan perbandingan mengenai pelayanan yang diberikan Instansi Pemerintahan serta sebagai informasi tentang faktor dan kendala terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah disusun oleh penulis, maka penulis akan menguraikan dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab *Pertama* merupakan pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab *Kedua* merupakan kajian pustaka yakni, pengertian manajemen sumber daya manusia, fungsi manajemen sumber daya manusia, prinsip manajemen sumber daya manusia, pengertian kinerja, indikator kinerja, faktor yang mempengaruhi kinerja, pengertian pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, dan landasan theologis.

Bab *Ketiga* merupakan metode penelitian yang terdiri dari jenis metode penelitian dan alasan pemilihannya, tempat dan jadwal penelitian, informan atau

narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian keabsahan data.

Bab *Keempat* merupakan hasil penelitian dan analisis data meliputi pemaparan hasil penelitian, analisis dan refleksi theologis.

Bab *Kelima* merupakan penutup terdiri dari: Kesimpulan dan Saran.