

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kabupaten Toraja Utara adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan. Ibu kotanya adalah Rantepao, Kabupaten ini dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2008. Di kabupaten Toraja Utara dibentuk Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna untuk melayani serta mempermudah urusan masyarakat dengan kata lain memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan warga Negara, baik berupa jasa, barang, serta layanan administrasi, karena pelayanan public merupakan kewajiban dari pemerintah.<sup>1</sup> Pelayanan yang diberikan kepada publik adalah hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi baik itu instansi swasta maupun instansi pemerintah. Pelayanan pada sektor publik seharusnya seperti pelayanan yang diberikan kepada sektor privat. Walaupun sektor publik tidak akan bangkrut atau tidak mengharapkan laba dari pelayanannya, sektor publik harus tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik.<sup>2</sup> Untuk itu sangat penting mengevaluasi kinerja

---

<sup>1</sup>Muhammad, Fitri, Ramadana, Et All, *Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis, 2020), 17-1.

<sup>2</sup>Larasati Lallo "Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara" (*skripsi*, Universitas Hasanuddin, 2015),

pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara supaya bisa mengetahui bagaimana pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, apakah sudah memberikan pelayanan yang terbaik atau justru sebaliknya.

Evaluasi kinerja pegawai merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapatkan hasil dari apa yang dikerjakan, berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai apa yang diinginkan atau tidak.<sup>3</sup>Dengan evaluasi kinerja dapat mengambil keputusan untuk ke depannya, terutama dalam hal Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Toraja Utara dalam pelayanan kepada masyarakat yang selama ini dianggap masih kurang memuaskan masyarakat. Ada beberapa bentuk-bentuk pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara kepada masyarakat yaitu melayani pembuatan akta kelahiran, pembuatan pencatatan biodata, pembuatan surat dokumen kependudukan, pembuatan kartu keluarga(KK), pembuatan akta perkawinan, pembuatan surat keterangan pindah penduduk, pembuatan pembuatan ktp elektronik(E-KTP), pembuatan pencatatan lahir mati, pembuatan surat keterangan pengangkatan anak, pembuatan akta perceraian, pembuatan akta pencatatan sipil, pembuatan surat keterangan

---

<sup>3</sup>Mithiana Indrasari et al. *Evaluasi Kinerja Pegawai* (Surabaya:Unitomo Press,2018), 2.

pelaporan perubahan, pembuatan status kewarganegaraan, pembuatan akta kematian, pembuatan akta pengakuan anak dan pembuatan akta pengesahaan anak.<sup>4</sup> Untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara berkaitan dengan pelayanan publik diperlukan evaluasi kinerja pegawai serta untuk mengetahui sebab dan akibat dari permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Penulis menggunakan metode *fishbone* supaya mengetahui permasalahan yang terjadi. *Fishbone* atau tulang ikan merupakan diagram yang menunjukkan penyebab dari sebuah masalah yang spesifik. Diagram ini berbentuk seperti tulang ikan, dengan "kepala ikan" mewakili kendala atau masalah yang perlu diatasi dan "tulang ikan" mewakili aspek masalah yang terjadi dengan percabangan dari bagian besar ke bagian kecil.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, diketahui bahwa ada masalah yang ditemukan, seperti beberapa orang yang pernah berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, baik itu untuk keperluan pengurusan dokumen atau yang lainnya, mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan yang ditawarkan. Sebagian masyarakat masih menganggap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara masih kurang maksimal. Akibatnya banyak

---

<sup>4</sup> Pemerintah Kabupaten Toraja Utara, "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," <https://sippn.menpan.go.id> (diakses 11 Oktober 2022).

pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya. Fenomena tersebut diduga sebagai masalah atau hambatan yang terjadi saat ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, diketahui bahwa kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara masih dipertanyakan, karena berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, masyarakat tersebut meresponnya bahwa, pelayanan masih kurang memuaskan. Karena jika ada yang datang mengurus surat-surat selalu dipersulit dan pelayanannya lambat. Berdasarkan jawaban yang di dapat dari salah satu masyarakat yang diwawancarai, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa, pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara kurang profesional. Tetapi apa yang dikatakan masyarakat tersebut itu belum tentu benar, sehingga peneliti perlu mengkaji lebih mendalam supaya bisa mendapatkan jawaban yang sebenarnya. Berdasarkan fenomena permasalahan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara, hal inilah yang membuat penasaran

dan memotivasi peneliti untuk menggunakan metode *fishbone* untuk mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

## **B. Fokus Masalah**

Fokus masalah penelitian dimaksudkan agar peneliti lebih terfokus kepada masalah penelitian. Untuk itu yang menjadi fokus masalah pada penelitian tersebut yaitu mengenai kinerja pegawai yang tidak begitu optimal sehingga dapat meresahkan masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah**

Masalah penelitian yaitu bagaimana kinerja pegawai berdasarkan teknik *fishbone* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dengan berdasarkan teknik *fishbone* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Diharapkan dapat memberi sumbangsih pemikiran yang relevan khususnya bagi pengembangan ilmu administrasi Negara.
- b. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai instansi dari pemerintah yang terkait.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi baik kepada masyarakat maupun pegawai mengenai kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran yang tepat kepada pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara guna meningkatkan kinerja pegawai.
- c. Diharapkan penelitian ini dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat mengenai pekerjaan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara.

## **F. Sitematika Penulisan**

Proposal ini diawali dengan:

Bab I : Pendahuluan yang didalamnya terdapat Latar Belakang, Fokus Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

Bab II : Terdapat teori yang membahas Pelayanan Publik, Kinerja, *Profesionalitas*, Evaluasi Kinerja Teknik *Fishbone*

Bab III: Memuat metode penelitian yang penulis gunakan di lapangan untuk mengumpulkan data.

Bab IV: Dalam Bab IV memuat tentang pemaparan hasil penelitian dan analisis penelitian.

Bab V : Penutup yang memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.