

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi dunia modern sekarang ini, masyarakat terus maju dalam mewujudkan perubahan di segala bidang, hal ini dapat ditandai dengan kemajuan berbagai aspek kehidupan manusia serta adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat. Seiring dengan adanya perkembangan itu, maka timbul berbagai persoalan yang paling mendasar bagi kehidupan manusia terutama dalam pelayanan birokrasi pemerintah terhadap publik, yang dirasakan serba kaku, hirarki dengan birokrat sebagai akibat prosedur yang berbelit-belit, yang menimbulkan biaya ekonomi tinggi. Padahal salah satu faktor yang menentukan tercapainya tujuan pembangunan nasional dapat ditunjang dengan sistem administrasi yang teratur dan baik sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dapat berjalan dengan lancar, dalam rangka pemberian pelayanan publik yang optimal.

Dalam konteks kehidupan organisasi, peningkatan kualitas pekerjaan, kepuasan customer, dan pencapaian tujuan organisasi guna peningkatan mutu organisasi merupakan hal prinsipil untuk dicapai. Pencapaian aspek-aspek tersebut terkait erat dengan sistem mekanisme yang dikembangkan oleh setiap organisasi. Bentuk sistem yang dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian aspek-aspek tersebut yaitu sistem yang dilaksanakan secara efektif dan efisien segenap sumber daya. Sistem administrasi profesional termanifestasi melalui aktivitas segenap stakholdernya untuk menata subsistem dalam perangkat organisasi, dengan mengacu pada strategi mutu pelayanan.

Dalam hal ini administrasi merupakan kekuatan yang memberikan hidup atau gerak suatu organisasi. Tanpa administrasi maka setiap organisasi itupun tidak akan sehat. Untuk itu yang menjadi pembangkit utama dari pada administrasi adalah administrator yang harus pandai mengarahkan seluruh sistemnya yang terdiri dari para manajer dan para

pegawai lainnya. Dengan administrasi ini juga, kita dapat melakukan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan (skill) atau kebiasaan tertentu yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Pimpinan sebagai seorang yang memimpin suatu organisasi perlu mengadakan reformasi administrasi dengan baik. Pimpinan perlu membuat perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan terhadap upaya peningkatan kesejahteraan rakyat.

Dari beberapa faktor keberhasilan di atas diasumsikan bahwa pegawai merupakan faktor yang paling dominan menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sektor publik (pemerintah) dapat berfungsi secara efektif dan efisien dibutuhkan sistem administrasi yang handal. Sistem tersebut meliputi, bagaimana, merencanakan mengorganisasikan, memberdayakan sampai dengan evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum mampu memperbaiki aktivitas kerja pegawai dikantor tersebut terkait belum efektifnya sistem administrasi yang dikarenakan masalah pegawai. Disamping itu, belum profesional beberapa pegawai dalam mengoperasikan komputer dengan rincian data yang didapatkan yakni, jumlah pegawai 55 orang dengan fasilitas komputer sebanyak 9 unit. Adapun pegawai yang bisa mengoperasikan komputer (SDM aktif) sebanyak 37 orang dan pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer (SDM pasif) sebanyak 18 orang. Disamping itu, banyaknya fasilitas kantor yang rusak membuat proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bona Bolango menjadi terhambat. Kondisi inilah yang menyebabkan perlu adanya sistem administrasi yang berkualitas, agar dapat melahirkan kebijakan optimal sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat publik. Disamping itu Pimpinan Dinas berada pada posisi yang sangat menentukan, karena membawahi

tugas dari berbagai bidang yang setiap bidangnya mempunyai tugas dan fungsi (tupoksi) yang sangat penting dalam memacu peningkatan kerja pegawai.

Langkah proaktif untuk menjadikan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai lembaga yang dapat memenuhi tuntutan stakeholder dapat dilakukan melalui penataan sistem administrasi yang memungkinkan terciptanya iklim kerja yang kondusif dan pelayanan berkualitas tersebut dapat terimplementasi dengan baik jika diadakan perubahan organisasi melalui penerapan manajemen berkualitas, yang mengutamakan proses dalam kegiatan-kegiatan organisasi. Berfokus dari masalah-masalah di atas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian berjudul Sistem Administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang didapat yakni, profesionalitas kerja para pegawai yang belum maksimal, terlebih masih banyaknya pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer sehingga memperlambat proses pelayanan yang ada. Disamping itu, adanya beberapa fasilitas kantor yang tidak beroperasi dikarenakan rusak, juga mempengaruhi proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas maka peneliti dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah Sistem Administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran, dan mendeskripsikan bagaimana Sistem Administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis :

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang administrasi perkantoran khususnya tentang Sistem Administrasi, Manajemen Perkantoran, Tata Kelola Pelayanan kepada Publik.
2. Sebagai bahan pengalaman bagi peneliti dalam mendeskriptifkan pengetahuan tentang konsep Sistem Administrasi.

1.5.2 Manfaat Praktis:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangsi pemikiran dan dapat memberikan kontribusi yang baik serta pebaikan hasil kerja.
2. Sebagai bahan gambaran bagi penulis dalam melakukan penelitian.

1.6 Tempat dan waktu

1.6.1 Tempat Penelitian.

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti mengambil tempat penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

1.7 Sumber Data

1.7.1 Sumber Data Primer.

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian secara langsung kepada kantor dan pegawai yang ada di dalam kantor tersebut. Data hasil wawancara tersebut merupakan data utama yang akan diproses dan dianalisis berdasarkan masalah pokok unruk dibahas dalam penelitian karya ilmiah ini.

1.7.2 Sumber Data Sekunder.

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari kajian pustaka atau teori-teori para ahli yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian Karya Ilmiah ini.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

1.8.1 Teknik Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian terutama yang berhubungan dengan Sistem Pelayanan Administrasi.

1.8.2 Teknik interview/wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan sebagai bahan informasi.

1.8.3 Teknik dokumenter yaitu dilakukan untuk memperoleh data melalui dokumentasi secara tertulis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif yaitu menganalisis data dari observasi dan wawancara, yang diperoleh kemudian dikomparsikan dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.