

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kehidupan manusia yang semakin kompleks serta tuntutan akan kualitas kehidupan yang lebih baik telah mendorong manusia untuk menjalin interaksi ataupun kerjasama dengan orang lain, tidak terkecuali dengan keterlibatan manusia dalam sebuah organisasi. Dalam kenyataannya, setiap proses penyelenggaraan dan setiap usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya memerlukan proses pengaturan yang terorganisir yang biasa dikenal dengan administrasi. Pada dasarnya merupakan proses dan upaya yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dan saling bekerja sama secara rasional untuk mencapai tujuan- tujuan yang telah di tentukan. Ini berarti pula bahwa pelaksanaan administrasi dilakukan oleh beberapa orang dengan melibatkan sumber daya yang diperlukan untuk itu, sehingga hasil yang diperoleh pun lebih maksimal. Secara insitusi, administrasi dapat dianggap sebagai kegiatan yang sifatnya totalitas kelembagaan, yang didalamnya terdapat kegiatan – kegiatan yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya dalam kerangka untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan bersama.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah, terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah,

dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Dulupi dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja. perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta

pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektifitasnya pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Boalemo sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu,. Pelaksanaan pelayanan administrasi sangat penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan memformulasikannya dalam judul “**Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo**” (Suatu Penelitian pada Kantor Camat Dulupi Kabupaten Boalemo).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah adalah :

- a) Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo masih kurang efektif.
- b) Terdapat beberapa faktor yang yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a) Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo?
- b) Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah:

- Untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo.
- Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan (Kartu Tanda Penduduk) di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a) Sebagai bahan informasi dan wawasan bagi penulis mengenai tata cara penulisan karya ilmiah secara baik dan benar dan juga merupakan aplikasi tanggung jawab sebagai dharma penelitian Perguruan Tinggi (PT);

- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi secara praktis di lapangan;
- c) Bagi objek penelitian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan serta pertimbangan bagi pemerintah Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan administrasi secara efektif dan efisien.
- d) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kerangka pikir bagi kegiatan penelitian selanjutnya.