BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Gorontalo merupakan daerah otonomi yang dalam pelaksanaannya harus mampu menghadapi tantangan dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, persaingan disegala bidang merupakan tantangan yang berat bagi organisasi-organisasi pemerintah maupun swasta untuk dapat menghadapi berbagai macam permsalahan mengingat dampak-dampak globalisasi dari organisasi saat ini, dampak tersebut diikuti oleh kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini dimana bangsa indonesia melaksanakan pembangunan jangka panjang, serta menghadapi perkembangan manajemen organisasi yang di dukung oleh peralatan yang sangat canggih, peranan staf sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi pemerintah maupun swasta, dan unit-unit kerja utama sampai pada unit pelaksanaan teknis semakin terasa tuntutan adanya ketepatan, kecepatan, dan keakuratan pengelolaan administrasi yang baik dan benar.

Peranan sumber daya manusia sangat penting, guna lebih menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang kesemuanya itu diarahkan untuk mencapai kinerja dari pemerintah yang lebih optimal, efektif, dan efisien. suatu lembaga pemerintah ataupun swasta akan berjalan dengan

baik apabila di dukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini pegawai yang akan telibat untuk melaksanakan tugas dan fungsi pokok yang diemban dalam peningkatan efektivitas pegawai, pegawai juga dituntut memiliki moral yang baik, bertanggung jawab, disiplin, dan keterampilan yang dapat mampu memberikan pelayanan kepada publik serta menghasilkan kinerja yang benar-benar memberikan kepuasan bagi organisasi itu sendiri.

Untuk menilai apakah organisasi itu efektif atau tidak ,ada banyak pendapat antara lain mengatakan bahwa suatu organisasi efektif atau tidak,secara keseluruhan ditentukan oleh apakah tujuan organisasi itu tercapai dengan baik atau sebaliknya. Stephen (2011;123) Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan, pandangan yang juga penting adalah teori yang menghubungkan tingkat kepuasan para anggotanya. Menurut teori ini sesuatu yang dikatakan efektif bila para anggotanya merasa puas. Akhir-akhir ini berkembang suatu teori atau pandangan yang lebih komprehensif dan paling umum dipergunakan dalam membahas persoalan efektivitas organsasi adalah kriteria *Flexibility*, *productivity satisfaction*.

Seiring dengan proses reformasi dan implementasi kebijakan otonomi daerah, pemerintah baik di pusat maupun di daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan berbagai kepentingan masyarakat. Kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi

yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi dalah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh masyarakat yang banyak terjadi di berbagai daerah menjadi indikator dari besarnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali image pemerintah di mata masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Kalau ini bisa dilakukan, pemerintah akan bisa memperoleh kembali legitimasi di mata publik (Agus, 2012: vi).

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdapat di Kabupaten Bone Bolango adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat. Oleh sebab itu, cara kerja yang efektif sangat diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi efektivitas yang diaktualisasikan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango saat ini perlu diberi sentuhan inovatif karena diperhadapkan dengan beberapa faktor permasalahan.

Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bone Bolango tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bone Bolango terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, di mana pegawai yang memasukkan data Kartu Keluarga ke dalam komputer untuk diproses lebih lanjut hanya berjumlah enam orang. Jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Kartu Mereka juga melakukan pembukuan. Keluarga serta bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga.

Selanjutnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bone Bolango ditemukan juga kurangnya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki untuk mendukung proses pekerjaan untuk mencapai hasil kerja yang efektif. Dapat dilihat berdasarkan data sebagai berikut: jumlah peralatan untuk mendukung proses pekerjaan seperti komputer hanya berjumlah 7 unit, kemudian printer 1 unit dan lemari untuk penyimpanan berkas atau arsip-arsip hanya 1 unit.

Pada penelitian ini juga peneliti menemukan bahwa dilihat dari segi menjalankan tugas dan pekerjaannya juga pegawai masih sering menunggu perintah pimpinan, padahal jika ditinjau secara mendalam masih banyak pekerjaan yang sering tidak terselesaikan dan cenderung cara kerja pegawai yang kurang efektif.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango"

1.1 Fokus Penelitian

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas terlihat suatau permasalahan namun agar penelitian ini terarah dan mencapai sasaran seperti yang diharapkan, maka peneliti menganggap perlu memberikan batasan pada ruang lingkup penelitian. Penelitian ini difokuskan pada Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bone Bolango meliputi tiga indikator efektivitas kerja yaitu: Hasil Kerja, Ketepatan waktu, dan Kepuasan kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah:

1. Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu:

 Untuk mengetahui Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1. Secara Teoritis penelitian ini bermanfaat untuk:
 - a. Memberikan suatu kontribusi pemikiran bagi pengembangan kemampuan kinerja dan memperoleh gambaran yang nyata tentang Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.
 - b. Untuk membawa perubahan baru dalam Efektivitas Kerja Pegawai
 Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan
 Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango
 - 2. Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk:
 - a. Memberikan solusi pemikiran dalam perbaikan Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.
 - b. Bagi lembaga merupakan pengabdian pada masyarakat