

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi pemerintah mempunyai tantangan sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan yang baik menuju pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disetiap waktu selalu menuntut untuk melakukan sebuah pelayanan yang berkualitas. Dalam suatu lembaga pelayanan publik harus menjamin keberlangsungan administrasi kependudukan yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan serta pengelolaan dari sumberdaya yang berasal bagi kepentingan masyarakat semua.

Gambaran tentang kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan masyarakat tampak bagai sebuah potret yang sangat buram. Sudah dapat kita ketahui kalau selama ini masyarakat masih belum puas mendapat layanan masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat yang dipublikasikan oleh hampir seluruh masyarakat menunjukkan suatu realitas bahwa dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat, aparat kelurahan belum sepenuhnya memiliki kualitas yang memadai.

Implementasi pelayanan adalah hak kewajiban antara Negara/ Pemerintahan dengan masyarakat yang bertujuan menyeimbangkan penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh Aparatur Negara maupun Pemerintah.

Sedangkan Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan bentuk pelayanan jasa dalam bentuk barang atau jasa yang mempunyai prinsip sebagai tanggung jawab serta harus dijalankan oleh semua instansi pemerintah pusat maupun daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ini pelayanan merupakan proses membantu masyarakat dalam pengurusan keperluan dan kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyerahan kepada masyarakat. Dalam konteks “Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dapat dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dengan acuan penilaian kualitas pelayanan untuk memenuhi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Efektivitas Kerja Pegawai dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan se-Kecamatan Talun sangat belum maksimal. Dalam hal ini terlihat bahwa kinerja pegawai menurut pengamatan awal dari peneliti terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat di atas pukul 08.00 Pagi. Beberapa keluhan dari masyarakat yang berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang membutuhkan waktu cukup lama.

Oleh karena itu, penulis menemukan berbagai hal yang menyangkut ke efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya Se-Kecamatan Talun, maka peneliti mengangkat permasalahan tersebut dengan mengambil judul penelitian “ **Efektivitas Kerja Pegawai**

dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Se-Kecamatan Talun “.

B. Permasalahan

Kurang Efektifnya pelayanan yang ada di kantor Se-Kecamatan Talun disebabkan karena kurang disiplinnya pegawai dan kurang kesadaran pegawai untuk melayani masyarakat, Akibatnya dalam pelayanan terhambat yang seharusnya pencari layanan mendapat pelayanan yang cepat, proses menjadi terhambat karena pegawai kecamatan dan kelurahan belum sepenuhnya maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standart operasional selama ini, masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai yang membuat pelayanan terasa lamban dan beberapa pegawai ada yang terlihat datang terlambat di atas jam 08.00 pagi.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tersebut ialah:

”Bagaimana cara Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Se-Kecamatan Talun Kabupaten Blitar? “

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada diatas diketahui bahwa tujuan dari penelitian yaitu :

“Untuk mengetahui cara meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai dalam Peningkatan Pelayanan Administarsi Kependudukan di Kantor Se-Kecamatan Talun Kabupaten Blitar “

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kemampuan dan ketrampilan meneliti serta menambah pengetahuan yang lebih mendalam terutama dalam bidang efektifitas dan pelayanan administrasi kependudukan serta dapat menambah ilmu pengetahuan berwawasan luas dengan terjun langsung ke lapangan serta dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih baik.

2. Bagi Instansi

Sebagai masukan atau sumbangan pemikiran dan sumber informasi bagi Kecamatan dan Kelurahan Talun dalam hal efektifitas Kerja dan pelayanan administrasi kependudukan

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat bisa lebih puas dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan

4. Bagi STIE Kesuma Negara

Sebagai acuan dan tambahan referensi dalam bidang pemerintahan untuk mahasiswa yang ingin mengambil judul di instansi pemerintahan