

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja pegawai merupakan suatu gambaran tentang kemampuan, keterampilan, dan hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Menurut (Widaningsih et al., 2020) ) kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya.

Kunci utama untuk keberhasilan suatu organisasi terletak pada sumber daya manusianya yang menjadi pelaksana semua aktivitas di dalamnya. SDM yang memiliki pengetahuan, kualitas, kapasitas, dan daya saing yang tinggi merupakan aset berharga bagi organisasi, hal ini memungkinkan organisasi atau lembaga tersebut untuk tumbuh dan bertahan dalam lingkungan yang penuh kompetisi. Selain itu, SDM juga penting untuk meningkatkan kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di kecamatanabelan, diperlukannya sumber daya manusia yang baik karena dengan SDM yang baik dapat mewujudkan tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten menjadi aspek penting karena hal ini akan memengaruhi kinerja para pegawai kecamatanabelan.

Kecamatan merupakan bagian dari administratif daerah yang bertanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan di wilayah kerjanya dan berfungsi sebagai pelaksana teknis kewilayahan. Sebagai perangkat daerah, Kecamatan Babelan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warganya. Salah satu bentuk pelayanannya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan meliputi pendaftaran kependudukan, informasi kependudukan, dan pencatatan sipil. Untuk itu diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi yang baik dan profesional agar dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Pegawai yang mampu dalam memberikan pelayanan administrasi dengan profesional dapat mencapai hal tersebut dengan memahami dan menjalankan perannya sebagai individu yang bertanggung jawab dalam mengelola administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan. Dalam Undang-Undang Tahun 2009 Nomer 25 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan hukum dan regulasi, yang ditunjukkan kepada semua masyarakat dalam bentuk barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh lembaga pelayanan

Namun pada kenyataannya masih ditemukan pegawai yang bekerja belum optimal. seperti Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan, menurut observasi awal masih didapati pegawai yang belum memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya yaitu masih ada pegawai yang kebingungan dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga waktu penyelesaian tugasnya menjadi terhambat, selain itu pegawai dalam menyiapkan fasilitas yang dibutuhkan untuk masyarakat masih belum terlaksana dengan baik. dan menurut pendapat masyarakat sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan belum bisa dikatakan ramah dan cenderung datar.

Dalam data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi, Kecamatan babelan diketahui memiliki jumlah penduduk mencapai 314.238 jiwa dan dengan luas wilayah 6.360 Hektar. Hal ini menjadikan Kecamatan Babelan menjadi salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Bekasi. Dengan penduduk sebanyak itu dan dengan berbagai permasalahan masyarakat yang ada, hal ini tentunya dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kecamatan Babelan seperti kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan karena terlalu banyak warga, serta terhambatnya pembuatan surat-surat.

Kedisiplinan pegawai Kecamatan Babelan dinilai belum cukup baik sehingga masih harus lebih ditingkatkan lagi sikap disiplin pegawai. Menurut (Fajrianti, F., & Irfana, T.B, 2023) Disiplin kerja merupakan sebuah kesadaran individu untuk melakukan tugas sesuai dengan norma atau ketentuan yang berlaku dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya disiplin kerja yang tinggi akan meningkatkan motivasi kerja yang tinggi pula.

Oleh karena itu, penting bagi kantor kecamatan memiliki kinerja pegawai yang profesional untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan kecepatan dan ketepatan sebagai bagian dari tanggung jawab mereka demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Babelan**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Analisis Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Babelan?
2. Apa Faktor-faktor yang mendukung Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Babelan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan babelan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung kinerja pegawai pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan babelan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Manfaat Teoritis  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi oleh peneliti lain yang hendak melakukan penelitian terkait topik yang sama khususnya dalam kinerja pegawai pelayanan administrasi.
2. Manfaat Praktis  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi kantor kecamatan babelan agar selalu memperhatikan kinerja para pegawainya.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar mempermudah penulisan maka dibuatlah batasan masalah agar pembahasan tidak terlalu luas dan dapat dipahami sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penelitian, maka ditemukan berbagai masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pembatasan masalah ini dimaksudkan untuk menghindari uraian-uraian yang tidak berhubungan dengan masalah yang dibahas, masalah penelitian ini hanya fokus hanya membatasi tentang:

1. Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Babelan
2. Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Babelan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b> Pada bagian bab ini, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan.
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> Pada bagian bab ini memuat penjelasan teori-teori yang memiliki berkaitan dan relevan yang menjadi acuan dalam penulisan, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, yang terdiri dari objek penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> Pada bab ini membahas gambaran umum lokasi penelitian, analisis data, pembahasan serta hasil penelitian
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran penelitian yang telah dilakukan

