

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sejalan berkembangnya zaman peran sumber daya manusia kini menjadi salah satu penggerak yang aktif dan paling dominan di suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia menjalankan peran sebagai yang telah ditentukan dalam perkembangan dan kehidupan dalam instansi, yaitu seberapa bagus kinerja seseorang di dalam instansi dan seberapa banyak target yang sudah diselesaikan. Tujuan dalam organisasi tidak bakal terwujud jika tidak ada peran aktif tenaga kerja meskipun alat-alat yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan sangat canggih itu tidak menjamin tercapainya tujuan perusahaan atau instansi maka dari itu organisasi sangat bergantung pada aspek sumber daya manusia. Suatu organisasi dikatakan berhasil dilihat dari hasil kinerja dari pegawai. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai dengan standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan pada organisasi.

Setiap instansi tentunya mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugas yang telah diberikan secara efektif, efisien, produktif dan profesional. Hal ini ditujukan untuk sumber daya manusia serta memiliki daya saing untuk menghasilkan pelayanan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik, harus didukung dengan kedisiplinan para pegawai dan lingkungan kerja yang baik agar pegawai dapat memberikan pelayanan dengan maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak memiliki kantor pusat atau terpadu di jalan Sutoyo, merupakan salah satu instansi di Pemerintahan Kota Pontianak yang dibentuk untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pengaturan, dan pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk menyediakan serta menertibkan berbagai administrasi dari macam identitas kependudukan seperti kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (E-KT P), akta kelahiran, akta kematian, dan hal yang bersangkutan dengan pindah datang penduduk beserta pengurusan identitasnya.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi tolok ukur dari keberhasilan suatu pembangunan bangsa, dalam proses pelayanan publik masyarakat dalam hal ini merupakan jasa pelayanann yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat sipil melalui instansi-instansi pemerintah dan didalamnya diisi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi Negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD 1945 dalam mencapai tujuan nasional dimana untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta menunjukkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Apatur pemerintah yang memegang peranan penting dan cukup menentukan dalam pelaksanaan pembangunan daerah maupun nasional. Oleh karena itu, kelancaran penyelenggaraan kegiatan pemerintah serta pelaksanaan pembangunan hanya dapat dilakukan oleh pegawai sipil yang bermutu tinggi, bermental baik, jujur, bersih serta bertanggungjawab. Pegawai sipil adalah mesin birokrasi pemerintahan, sehingga kualitas pegawai dan kinerja yang dijalankannya akan mempengaruhi pelayanan publik atau berdampak terhadap mutu kesejahteraan masyarakat dalam arti luas. Namun, dilihat dari sejarah pegawai pemerintah selalu mendapat pandangan negatif dari masyarakat.

Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir,2016). Kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukkan dari hasil kerjanya. Artinya mampu atau tidaknya seseorang melaksanakan pekerjaannya yang akan menentukan kinerjanya. Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang pegawai harus diikuti dengan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya. Kinerja pegawai merupakan persoalan yang menjadi salah satu masalah utama yang mendapatkan perhatian lebih tinggi dari perusahaan dalam mengatur manajemen sumber daya manusia.

**Tabel 1. 1**  
**Realisasi Indikator Kinerja Capil Tahun 2020-2021**

No.	Indikator Kinerja Utama	2020	2021
1.	Rasio Kepemilikan Kartu Keluarga (KK)	96.00%	98.02%
2.	Rasio Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	96.11%	99.40%
3.	Rasio Kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran	98.01%	96.42%
4.	Cakupan Penerbitan Akta Kematian	32.61%	98.22%

Sumber: Disdukcapil.pontianak

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja pegawai menunjukkan angka yang tinggi dilihat dari total data indikator kinerja utama pegawai per-tahun 2020-2021 pada kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak paling banyak mengalami peningkatan berada di Cakupan Penerbitan Akta Kematian pada tahun 2020 sebesar 32.61% sedangkan tahun 2021 sebesar 98.22%, kemudian indikator Rasio Kepemilikan Kartu keluarga pada tahun 2020 sebesar 96.00% sedangkan pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 98.02%, indikator Rasio Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada tahun 2020 sebesar 96.11% sedangkan di tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 99.40%, dan Indikator Rasio Kepemilikan Kutipan Akta Kelahiran pada tahun 2020 sebesar 98.01% sedangkan di tahun 2021 mengalami penurunan dengan jumlah 96.42%. Berdasarkan data kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan stabil cenderung kearah meningkat. Hal ini di dukung oleh data yang diperoleh dari internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas harus selalu dikelola dan ditekankan oleh instansi tersebut uuntuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan. Justru itu, sumber daya manusia memiliki peran penting guna mencapai tujuan tersebut. Pada instansi pemerintahan di tuntut untuk dapat meningkatkan kinerja dari setiap pegawainya dengan cara mengelola dan

mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia yang ada. Pengelolaan sumber daya manusia tidak terlepas dari faktor pegawai karena pegawai adalah unsur yang terpenting dalam organisasi dan juga mempunyai peran yang terpenting dan strategis guna sebagai pemikir, perencanaan, dan pengendalinya aktivitas suatu organisasi atau instansi pemerintah.

Dalam mencapai kinerja yang maksimal, tentu banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian tersebut. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi baik buruknya kinerja pegawai adalah disiplin kerja, lingkungan kerja. Kedisiplinan ialah kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Ketaatan ini dapat diwujudkan dalam bentuk sikap, tingkah laku, maupun perbuatan yang sesuai dengan peraturan tersebut. (Hasibuan,2019).

Kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ada pada suatu organisasi. Lingkungan kerja menurut Sutrisno (2020) Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja yang mengindikasikan ialah penerangan di ruang kantor dilengkapi dengan jendela, menghargai serta menghormati sesama karyawan ini menjadi perhatian khusus bagi suatu organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada permasalahan yang cenderung dilakukan oleh pegawai ini dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, beberapa persoalan yang kerap kali mempengaruhi kinerja tersebut seperti tingkat kedisiplinan personal karyawan yang masih kurang ditaati oleh pegawai, kurangnya komunikasi antar sesama rekan kerja, lingkungan sekitar yang masih belum dimanfaatkan secara maksimal.

Kehadiran tepat waktu seorang pegawai adalah hal penting dilakukan oleh pegawai dengan cara menggunakan fingerprint yang dilakukan pada saat jam masuk kerja maupun pada saat jam pulang kerja. Hal tersebut sudah menjadi peraturan bagi pegawai dan harus ditaati serta dipatuhi oleh semua pegawai di

dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pontianak. Karena pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini bertugas melayani masyarakat sipil dalam menertibkan administrasi maka perlu adanya kesadaran dari pegawai yang harus memiliki sikap disiplin yang tinggi.

**Tabel 1.2**  
**Data Absensi Pegawai Periode Bulan April- Agustus 2022**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak**

Bulan	Jumlah Pegawai	Dinas Luar	Sakit	Izin	Cuti	Tanpa keterangan	Terlambat/ Pulang cepat
April	51 Orang	0.93 %	1.03%	0.52 %	1.14 %	5.22 %	2.37 %
Mei	51 Orang	0.93 %	1.03%	0.52 %	1.14 %	5.22 %	2.37 %
Juni	51 Orang	1.77%	1.59%	1.12%	5.14%	4.46%	1.40%
Juli	51 Orang	0%	1.21 %	1.12%	3.83%	1.44%	1.07%
Agustus	51 Orang	0.53%	1.25%	0.62%	1.25%	1.14%	1.02%

Sumber: Disdukcapil.pontianak

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa data absensi diketahui rata-rata tingkat Tanpa Keterangan Pegawai Disdukcapil memiliki total yang tinggi setiap bulannya, sehingga mencapai total 17.78% selama 5 bulan terakhir. Jumlah keterangan paling tinggi pada bulan April dan Mei yaitu mencapai 5.22% dalam sebulan dengan jumlah pegawai 51 orang. Kemudian tingkat absensi dinas luar sebesar 4.16%, Total pegawai yang sakit 6,11%, Total pegawai yang izin sebesar 3,9%, Total pegawai yang cuti 12,5% serta Total pegawai yang terlambat atau pulang cepat sebesar 8.23%.

Disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, Ramon (2019). Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dapat dilihat dari tingkat absensi bahwa tanggung jawab dari para pegawai masih bisa dikatakan lumayan rendah karena dapat dilihat dari

seberapa sering pegawai tidak hadir ditempat kerja. Kemudian dari data tersebut disiplin kerja diperkuat dari hasil pengamatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang mana peneliti menemukan beberapa pegawai yang tidak memanfaatkan jam kerja yang ada, pegawai juga mempunyai ketekunan yang rendah. Dapat dilihat dari pekerjaan tidak selesai karena dipengaruhi rendahnya kepatuhan, rendahnya rasa tanggung jawab, dan tidak menunjukkan kemampuan profesional dalam melaksanakan pekerjaan. Adanya sebagian pegawai terlihat tidak mengerjakan tugasnya dengan sungguh-sungguh, serta lebih banyak menggunakan waktunya untuk mengobrol sesama pegawai diwaktu bekerja maupun keluar karena hal pribadi. Dalam hal ini, kedisiplinan penting bagi organisasi sebab akan ditaati oleh pegawai dan diharapkan pekerjaan akan dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini didukung oleh penelitian Alfandi (2020) menyebutkan bahwa salah satu faktor penentu dari efektifitasnya kinerja ialah disiplin kerja.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak jam operasional dari hari senin sampai jumat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan, setiap hari rabu dan jumat pasti akan ada pelayanan keliling antar kecamatan se-kota pontianak ini namun tidak jarang pegawai harus melalukan pekerjaan diluar jam kerjanya dikarenakan ada tugas yang harus diselesaikan. Hal ini didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widyawati (2021), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

Lingkungan kerja juga mampu mempengaruhi kinerja pegawai, hal ini dikarenakan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitaran para pegawai dan dapat mempengaruhi pegawai ketika menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya. Guna meningkatkan kinerja, maka lingkungan kerja harus diciptakan dengan sebaik mungkin agar memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya. Menurut Mangkunegara (2017) Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar tempat seseorang bekerja, cara kerja

serta pengaturan kerja individu maupun kelompok. Lingkungan kerja sangat penting guna kelancaran perusahaan atau organisasi. Permadi (2019), juga mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi yang dirasakan karyawan di perusahaan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila karyawan dapat bekerja dengan optimal, tenang dan produktivitasnya tinggi. Hal-hal yang ada di sekitar atau didalam perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak memiliki banyak ruangan sesuai dengan *jobdesk* masing-masing misalnya di lantai dasar terdapat ruangan atau tempat untuk pengambilan Legalisir KK,KTP,AKTA. Beberapa fasilitas yang dinilai kurang untuk pelayanan masyarakat maupun pegawai yaitu kurangnya fasilitas koneksi *internet* saat di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Serta juga ruang penyimpanan arsip yang masih kurang memadai untuk pencaharian berkas administrasi masyarakat sipil. Beberapa fasilitas yang juga dinilai masih kurang yaitu seperti ruangan yang sempit sehingga meja pegawai yang berdekatan dengan tempat AC (*Air conditioner*) di dalam ruangan. Air PDAM yang tidak mengalir sehingga menyebabkan pegawai harus keluar dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini juga di dukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nabawi (2018) yang membuktikan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Menurut Deden (2016) Kepuasan Kerja pada dasarnya ialah hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Kondisi pekerjaan yang memberikan kenyamanan serta dukungan terhadap pekerjaannya, akan membuat pegawai merasa tenang dalam bekerja. Perusahaan maupun organisasi harus memberikan kesempatan pegawai untuk maju dalam bekerja baik itu dari segitu pengetahuan maupun jabatan yang lebih tinggi, ini akan berdampak pada kepuasan pegawai itu sendiri mengenai kebutuhan akan aktualisasi diri dan dihargai dalam organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak memiliki pegawai yang dimana

pegawai merupakan bagian terpenting dalam disdukcapil ini guna meningkatkan kinerja yang optimal dengan meningkatkan disiplin kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang baik sehingga pegawai nyaman dan bersemangatt dalam mengemban tugas yang telah diberikan. Kualitas sumber daya manusia akan terpenuhi apabila kepuasan kerja sebagai inti yang berpengaruh terhadap kinerja dapat terjadinya dengan sempurna.

Kepuasan kerja menurut Handoko dalam Sutrisno (2020) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja seringkali berkaitan dengan ketidakpuasan pegawai terhadap bayaran, jatah hari libur, jumlah jam yang diluar jam kerja. Seperti halnya kurang puasnya pegawai akan gaji pegawai yang mengalami keterlambatan. Kemudian dari pengamatan adanya ketidakpuasan pegawai terhadap fasilitas yang ada dan tidak digunakan secara maksimal. Serta untuk rekan kerja ada beberapa pegawai yang kurang berkomunikasi antar sesama pegawai lainnya. Dari situasi yang ada justru membuat pegawai kurang semangat dalam menjalankan pekerjaannya dengan baik. Kurangnya kesadaran pegawai akan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan tidak mengeluh. Dalam hal ini setiap instansi perusahaan atau di dinas harus selalu memperhatikan kepuasan kerja pegawainya jika terdapat beberapa kendala agar pegawai dapat bekerja secara profesional dan bertanggungjawab sehingga dapat meningkatkan hasil kinerja yang baik.

Penelitian ini mengambil objek penelitian Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Ketertarikan peneliti dalam melakukan penelitian ini dikarekan adanya fenomena-fenomena yang menarik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, diantaranya kurangnya kesadaran serta tingkat disiplin pegawai untuk datang tepat waktu, selanjutnya lingkungan kerja yang belum memadai seperti fasilitas internet yang kurang, suasana dan tempat kerja yang masih kurang nyaman bagi pegawai. serta kurangnya komunikasi atau keakraban yang terjalin antar sesama pegawai. sehingga dapat menyebabkan kurang semangatnya pegawai dalam

menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan tentunya akan berdampak pada kinerja yang akan dihasilkan oleh pegawai.

Berdasarkan isu serta fenomena yang ada peneliti mendapatkan buah pikir berupa ide adalah **“Pengaruh Disiplin kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak).”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Pernyataan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu, diketahui bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam kondisi belum cukup baik dalam menerapkan Disiplin Kerja, kondisi lingkungan kerja yang ada di Kantor Disdukcapil, serta kepuasan kerja yang dirasakan pegawai atas timbal balik yang diberikan dinas terhadap mereka. Fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain kurangnya kesadaran pegawai untuk datang tepat waktu yang membuat terhambatnya operasional pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, suasana lingkungan kerja yang kurang kondusif seperti ruang meja pegawai yang berdekatan dengann AC, koneksi internet yang kurang memadai, serta air PDAM yang terhenti menyebabkan pegawai harus keluar kantor. Kurangnya keakraban antar sesama pegawai. Selain itu, pegawai merasa kurang puas atas bayaran, jam kerja serta pembagian pekerjaan yang kurang disukai oleh pegawai. Oleh karena itu penting sekali bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak untuk memperhatikan dan memperbaiki disiplin kerja, lingkungan kerja, serta kepuasan kerja agar pegawai dapat memberikan dan menghasilkan kinerja yang maksimal.

### **1.2.2. Pertanyaan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diidentifikasi pokok bahasan pada penelitian ini berfokus pada bagaimana kinerja karyawan pada disiplin kerja dan lingkungan kerja, dengan kepuasan

sebagai variabel intervening. Maka dari itu, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
4. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
6. Apakah Kepuasan Kerja memediasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
7. Apakah Kepuasan Kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

6. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.
7. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

#### **1.4. Kontribusi Penelitian**

##### **1.4.1. Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengayaan kajian ilmiah dalam ilmu manajemen khususnya bidang ilmu manajemen sumber daya manusia dalam perspektif pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada aspek disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

##### **1.4.2. Kontribusi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi bagi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pontianak. Sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sekitarnya.

#### **1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mempunyai tugas pokok untuk membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menyelenggarakan fungsi yang meliputi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Pontianak yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki VISI dan MISI

**a. Visi**

“Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan, Cerdas, dan Bermartabat”

1. Pontianak Kota Khatulistiwa

Kota Pontianak merupakan satu-satunya kota di Provinsi Kalimantan barat yang tepat berada di lintasan garis khatulistiwa

2. Berwawasan Lingkungan

Memiliki maksud bahwa aspek lingkungan merupakan hal penting dalam setiap pembangunan di Kota Pontianak menuju kota yang bersih, hijau, dan teduh.

3. Cerdas

Memiliki pengertian Kota Pontianak yang dilengkapi dengan infrastruktur dasar yang nyaman untuk didiami dengan lingkungan yang bersih dan berkelanjutan, melalui penerapan solusi cerdas berbasis teknologi informasi, serta berorientasi kepada peningkatan kualitas hidup dengan pengelolaan sumber daya kota secara efektif, efisien, inovatif, dan terintegrasi.

4. Bermartabat

Kota Pontianak memiliki tingkat daya saing dengan masyarakat yang toleran terhadap keragaman serta didukung tata kelola pemerintahan yang berintegritas, bersih, melayani, transparan, dan akuntabel.

**b. Misi**

Adapun Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah sebagai berikut.

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas, dan berbudaya

Misi ini dimaksudkan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mencerdaskan sumber daya manusia Kota Pontianak sehingga mempunyai kualifikasi sebagai manusia yang berkualitas melalui peningkatan akses serta kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan, yang dicirikan dengan meningkatnya ketahanan pangan, meningkatnya kualitas dan peran pemuda dalam pembangunan, meningkatnya prestasi olahraga, serta terpeliharanya seni dan warisan budaya.

2. Menciptakan infrastruktur perkotaan yang berkualitas dan representatif  
Pembangunan infrastruktur perannya sangat sentral dalam upaya mendukung keberhasilan pembangunan berbagai sektor di daerah.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi, serta aparatur yang berintegritas, bersih, dan cerdas

Misi ini dimaksudkan untuk mewujudkan pelayanan birokrasi pemerintah Kota Pontianak yang prima, menjalankan fungsi birokrasi sebagai pelayan masyarakat yang didukung dengan kompetensi aparatur yang profesional dengan sistem modern berbasis teknologi menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

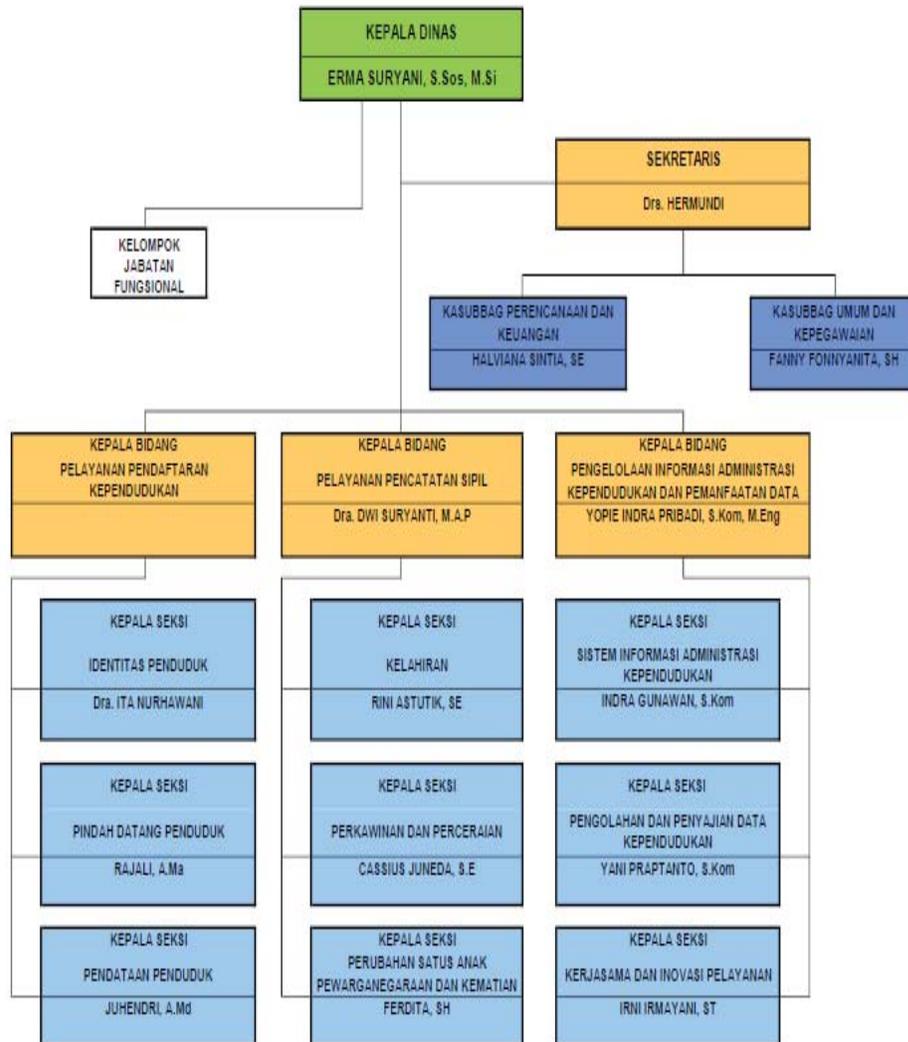
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera yang mandiri, kreatif, dan berdaya saing

Misi untuk memantapkan perekonomian masyarakat Kota Pontianak menjadi lebih mandiri dan berdaya saing dengan mendorong usaha-usaha ekonomi lokal untuk mampu berinovasi dan mengembangkan industri kreatif agar mampu bersaing dengan daerah lainnya.

5. Mewujudkan kota yang bersih, hijau, aman, tertib, dan berkelanjutan  
Misi dimaksudkan untuk menciptakan Kota Pontianak yang nyaman melalui perencanaan dan pengendalian tata ruang yang berkualitas dan

berwawasan lingkungan dalam upaya meningkatkan kualitas perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup secara berkelanjutan.

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK**



Sumber: Disdukcapil.co.id, 2021.

**Gambar 1.5. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Pontianak**