

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang direncanakan dapat dicapai dengan baik melalui organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan faktor utama penentu keberhasilan organisasi karena berperan penting dalam mewujudkan visi dan misi melalui kinerja yang efektif dan efisien. Dalam organisasi kinerja dilakukan oleh segenap sumber daya manusia yaitu baik dari unsur pimpinan maupun pekerja.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pegawai harus memiliki strategi yakni mempersiapkan diri untuk menjadi pelayan bagi seluruh masyarakat. Namun pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat terlayani masih dihadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Permasalahannya tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantitas pegawai yang dapat memaksimalkan kinerjanya untuk masyarakat itu sendiri.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelola kinerja para karyawan atau pegawainya. Dengan demikian, pengelolaan kinerja yang baik

pasti akan menghasilkan sebuah kemajuan dalam suatu organisasi, jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka tujuan yang dibuat tidak akan tercapai. Kinerja pegawai yang optimal merupakan harapan semua pihak instansi pemerintah atau perusahaan, namun kenyataannya di lapangan menunjukkan masih ada beberapa pegawai yang kinerjanya belum optimal. Sehingga mengakibatkan kinerja pegawai menjadi rendah, dan kinerja pegawai tersebut terlihat dari produktivitas kerja yang menurun dan menyebabkan pegawai tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, sehingga hasil yang diperoleh kurang optimal.

Perusahaan atau lembaga pemerintah sulit untuk mencapai tujuannya, jika pegawai tidak mematuhi peraturan yang ada didalam instansi perusahaan atau pemerintahan itu sendiri. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam pengukuran kinerja itu sendiri yaitu kuantitas kerja yang merupakan jumlah ataupun banyaknya suatu pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh pegawai itu sendiri sehingga menghasilkan pekerjaan yang maksimal, sedangkan kualitas bekerja berbeda dengan kuantitas, kualitas adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya hasil yang dicapai didalam kinerja pegawai dapat dilihat dari sejauh mana pegawai tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang terbaik dan optimal. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Sebagai aparatur pemerintah abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan, setiap

pegawai dituntut agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam menunjang tujuan yang diharapkan. Organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu mengembangkan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintah, kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan instansi pemerintahan dengan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan dibidang Administrasi Publik sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik, benar dan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi awal didapati beberapa fenomena masalah yang ditemui di kantor Kecamatan Amuntai Selatan diantaranya yaitu :

1. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai seperti pelanggaran jam kerja, keterlambatan masuk kerja dapat menghambat dalam ketepatan waktu pelayanan. Beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor padahal pukul 08.00 WITA dan pada jam pulang terdapat beberapa pegawai yang lebih dahulu pulang dari jam yang sudah ditentukan pukul 16.30 WITA, selain itu ditemukan pegawai yang melakukan absensinya dirumah, serta ada pula yang melakukan absensi di kantor namun kemudian meninggalkan tempat kerja untuk kepentingan pribadi, kondisi ini menunjukkan kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab beberapa pegawai dalam mematuhi aturan jam kerja, dengan adanya permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas

kinerja pegawainya dan menyebabkan waktu kerja efektif berkurang. Selain itu pegawai yang tidak berada di tempat kerja karena urusan pribadi menyebabkan pelayanan tidak berjalan lancar karena beberapa proses administrasi menjadi terhambat, akibatnya masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu karena petugas yang berwenang tidak berada di tempat. (*Sumber : Observasi Pribadi 2025*)

2. Kurangnya perkembangan kemampuan pegawai (Sumber Daya Manusia) pegawai disebabkan kurangnya pelatihan/diklat, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan fasilitas-fasilitas pendukung seperti printer, komputer atau laptop bagi para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih minim, sehingga proses pelayanan publik terkadang berjalan lambat dan pegawai memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas-tugas administrasi maupun pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. (*Sumber : Observasi Pribadi 2025*)
3. Ditemukannya beberapa pegawai yang tidak bekerja secara efektif sebagaimana mestinya. Sebagian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya belum sepenuhnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari adanya pegawai ASN yang baru dan beberapa pegawai yang mengerjakan pekerjaan di luar bidang tanggung jawabnya, sehingga mengakibatkan ketidakefisienan dalam penyelesaian tugas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara tanggung jawab jabatan dengan pekerjaan yang dilakukan, sehingga berpengaruh terhadap kinerja dan efektivitas

organisasi secara keseluruhan. Kondisi pegawai yang tidak bekerja secara efektif dan tidak sesuai dengan tugas pokok serta fungsinya berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, karena pekerjaan tidak dikerjakan oleh pegawai yang berkompeten di bidangnya serta pegawai yang tidak bekerja sesuai topuksi cenderung kurang memahami detail pekerjaan di bidang lain.

(Sumber : Observasi Pribadi 2025)

Berdasarkan dari penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan publik. Maka penelitian tersebut difokuskan kepada indikator yang ada dalam instrument penelitian dengan menggunakan teori kinerja menurut Robbins (2006:260) dalam Silaen, N.R., *et al.* (2021) yang terdiri dari :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Komitmen

Agar penelitian lebih terarah dan mengenai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini mengambil teori yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat bagi

ilmu pengetahuan administrasi publik umumnya dan manajemen sumber daya khususnya guna mengembangkan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bernilai akademis dalam upaya perbaikan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.