

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan transformasi digital yang semakin berkembang pesat, tuntutan terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Hal ini sejalan dengan *prinsip good governance* yang menekankan pentingnya kinerja aparatur negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, efektivitas kinerja pegawai menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang efektif tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga kualitas, ketepatan waktu, serta kemampuan dalam beradaptasi dengan perubahan, khususnya dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan memiliki peran yang sangat strategis sebagai perangkat daerah yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas kinerja pegawai di kantor kecamatan sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu instansi pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar

dalam menyelenggarakan berbagai layanan administrasi dan pemerintahan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai permasalahan yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai. Permasalahan tersebut perlu mendapat perhatian serius karena dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat.

Kegiatan yang dilaksanakan pada kantor kecamatan yaitu Pelayanan Administrasi Masyarakat, seperti penerbitan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, dispensasi nikah, rekomendasi izin usaha mikro kecil (IUMK), serta pengesahan dokumen kependudukan lainnya.

1. Penyelenggaraan Pemerintahan, yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota serta mengoordinasikan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
2. Pelayanan Publik, yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara langsung, seperti pembuatan surat keterangan domisili, dispensasi nikah, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usul pensiun, proposal, surat izin penelitian/selesai penelitian dan surat keterangan lainnya.
3. Pembinaan dan Pengawasan, yaitu melakukan pembinaan terhadap pemerintahan desa atau kelurahan agar berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
4. Koordinasi Keamanan dan Ketertiban, serta pemberdayaan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembangunan wilayah.

Namun pelaksanaan kinerja di kantor kecamatan masih terdapat permasalahan yaitu :

- a. Masih ditemukannya kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan. Dalam pelaksanaannya, pegawai terkadang melakukan kekeliruan dalam menulis data, seperti kesalahan nama, nomor identitas, maupun informasi lainnya, sehingga data yang dicatat tidak sepenuhnya akurat. Selain itu, penggunaan buku tulis sebagai media pencatatan dan arsip menyebabkan proses pencarian data menjadi lebih lambat, terutama ketika data lama diperlukan kembali. Kondisi ini juga meningkatkan risiko kehilangan, kerusakan, atau tertukarnya data, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menunjukkan bahwa hasil kerja pegawai belum sepenuhnya sesuai dengan standar ketelitian, kerapian, dan efisiensi yang diharapkan.
- b. Belum meratanya beban kerja pegawai. Pembagian beban kerja di kantor kecamatan belum merata karena ketika terdapat pegawai yang tidak hadir atau mengalami kendala dalam menyelesaikan pekerjaan, tugas tersebut sering dialihkan kepada pegawai tertentu yang dinilai lebih kompeten. Kondisi ini menyebabkan pegawai tersebut harus menangani pekerjaan tambahan di luar tugas pokoknya. Akibatnya, terjadi penumpukan pekerjaan, proses penyelesaian tugas menjadi lebih lambat, dan pelayanan kepada masyarakat berpotensi mengalami keterlambatan. Sementara itu, pegawai lain yang memiliki beban kerja lebih sedikit tidak terlibat secara maksimal dalam penyelesaian pekerjaan.

- c. Kurangnya disiplin pegawai dalam hal jam kerja. Terlihat dari masih adanya pegawai yang datang terlambat, terutama pada saat jam masuk siang setelah waktu istirahat selesai. Selain itu, terdapat pegawai yang belum berada di kantor meskipun jam kerja sudah dimulai, sehingga menghambat pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya itu, ditemukan pula pegawai yang pulang sebelum jam kerja berakhir dengan alasan tidak adanya pekerjaan yang dikerjakan. Kondisi ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja secara optimal. Permasalahan ini berdampak pada menurunnya efektivitas kerja, terganggunya koordinasi antarpegawai, serta kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah perlu diteliti lebih lanjut agar dapat diketahui kondisi efektivitas kinerja pegawai beserta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Fokus penelitian diarahkan pada pegawai sebagai pelaksana tugas dan tanggung jawab organisasi berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, dan waktu. Meskipun kecamatan merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, penelitian ini tidak mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, melainkan menilai efektivitas kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, masyarakat hanya menjadi pihak yang menerima hasil dari kinerja

pegawai, sedangkan objek utama penelitian adalah pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan Penelitian ini penulis memfokuskan kepada Efektivitas kinerja pegawai di kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun pembahasannya sebagai berikut :

Teori Efektivitas menurut hidayat (2021:57) yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Waktu

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang dan batasan masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dan mendukung Efektivitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupten Hulu Sungai Utara

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung Efektivitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji masalah yang sama mengenai efektivitas kinerja pegawai.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan untuk evaluasi dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

