

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah di rencanakan dapat dicapai baik melalui organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur Sumber Daya Manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun tidak di dukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah di capai begitupula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja pegawai dapat di ukur dari indikator yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja

pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kerja, dan mengambil keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan budaya saing tinggi. Dalam pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kerja, dinyatakan kinerja pegawai negeri sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan pegawai negeri sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karir. Kinerja pemerintahan sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan. Artinya bahwa masyarakat terus menuntut agar pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan bersih atau dengan tatakelola yang baik.

Sebagai aparatur pemerintahan abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan, setiap pegawai dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien dalam menunjang tujuan yang diinginkan, supaya pegawai dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitasnya bagus dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pencapaian tujuan melalui kinerja, baik itu individu atau kelompok. Organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat bagi masyarakat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta

bagaimana menyikapi dinamika nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan.

Instansi pemerintahan sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan pada masyarakat luas juga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diemban. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya melaksanakan tugas dengan efektif, efisien, dan profesional.

Kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sebuah pedoman standar pelayanan yang oleh pemerintahan dilakukan dalam sebuah peraturan yakni peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEMPAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik. Tujuan dari adanya standar pelayanan publik. Tujuan adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Seiring dengan itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka diuntut untuk memberikan kinerja yang baik dari instansi pemerintahan. Namun pada kenyataannya kinerja para pegawai belum

dinyatakan efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelik-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan memiliki kewenangan dalam mengoordinasikan berbagai kegiatan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan di wilayahnya. Sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota, pemerintah kecamatan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan tugas tersebut, pemerintah kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah kecamatan berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal ini menjadikan kinerja aparatur kecamatan sebagai faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Kinerja yang baik dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta mampu bekerja sesuai dengan standar yang telah

ditetapkan. Sebaliknya, kinerja yang belum optimal akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan, serta munculnya keluhan dari masyarakat.

Selain itu, dalam menjalankan tugasnya, pemerintah kecamatan sering menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Tantangan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kondisi ini menuntut aparatur kecamatan untuk memiliki kemampuan, keterampilan, serta sikap profesional dalam melaksanakan tugasnya. Tidak hanya itu, disiplin kerja, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kecamatan perlu menjadi perhatian utama dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Upaya peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti peningkatan disiplin kerja, pengembangan kompetensi, perbaikan sistem kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan kinerja pegawai yang baik, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Pemerintah kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang menjalankan setiap tugas dibidang pemerintahan ialah melakukan pelayanan

publik kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten melaksanakan setiap kegiatan pemerintahan di kecamatan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah terjabar termasuk sebagai pelayim masyarakat.

Kantor Camat adalah kantor yang menjadi pusat pemerintahan di tingkat kecamatan dalam suatu kabupaten atau kota di Indonesia. Kantor Camat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, pembangunan, kesehatan, sosial, dan lain sebagainya. Kantor Camat juga bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Kantor Camat Juai sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan referensi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan observasi lapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1. Masih ditemukan pegawai yang kurang cepat dalam menyelesaikan tugas pelayanan administrasi. Seperti keterlambatan penyelesaian dokumen masih sering terjadi pada pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta surat pengantar KTP dan kartu keluarga.
2. Beberapa pegawai masih datang terlambat atau tidak berada di tempat saat jam pelayanan berlangsung. Jam pelayanan secara umum dimulai pada pukul 08.00 pagi tetapi pegawai ada yang masuk jam 09:00 – 09:30 WITA. Namun, masih ditemukan pegawai yang belum hadir atau belum siap memberikan pelayanan pada waktu tersebut. Masyarakat yang telah datang sejak pukul 08.00 WITA untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu hingga pegawai hadir dan pelayanan benar-benar dimulai, yang dalam beberapa kasus baru berlangsung sekitar pukul 09.30 WITA atau bahkan lebih.
3. Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat, seperti lambannya proses pelayanan, keharusan datang kembali karena persyaratan yang kurang jelas, serta kurang responsifnya pegawai dalam memberikan informasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT JUAI KABUPATEN BALANGAN”. Dengan

harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan indifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah penelitian yaitu Pengaruh Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan, adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara, Stephen P. Robbins, Veithzal, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69) (VARIABEL X)
 - a) Kualitas Kerja
 - b) Kuantitas Kerja
 - c) Ketepatan Waktu
 - d) Disiplin Kerja
 - e) Kerja Sama
2. Kualitas pelayanan oleh Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155) (VARIABEL Y)
 - a) *Tangibles* (Berwujud)
 - b) *Reliability* (Kehandalan)
 - c) *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - d) *Assurance* (Jaminan)
 - e) *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada Pengaruh kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pada bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Pengaruh kinerja pegawai pada bidang pelayanan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kinerja pegawai pada bidang pelayanan terhadap kalitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi Praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan kualitas kerja.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai kantor kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan

kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini jug bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.



