

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah sebagai organisasi publik. Pelayanan ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat sejalan dengan perkembangan dinamika kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat sendiri, hal ini sejalan dengan **Rohman et.al (2013: 962)** yang mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah”.

Bertambahnya kebutuhan manusia yang sejalan dengan perkembangan zaman meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah secara signifikan juga semakin meningkatnya tingkat permasalahan yang dipicu oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Oleh karena itu tuntutan masyarakat kepada pemerintah semakin tinggi atas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan.

Pada umumnya dalam suatu instansi atau organisasi, baik itu Instansi Pemerintahan ataupun swasta sangat memerlukan peranan kinerja dari pegawai, karena pegawai yang menentukan tercapainya atau tidaknya suatu tujuan dari organisasi atau Instansi Pemerintahan tersebut. Kecamatan sebagai salah satu

perangkat daerah terdepan yang berinteraksi atau berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tufoksi untuk membina desa dan/ kelurahan. Kedudukan kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah yang dipimpin oleh camat, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan walikota kepada camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Kecamatan Regol merupakan salah satu instansi kewilayahan dalam lingkup Kota Bandung, yang juga berperan sebagai satu perangkat dalam pemerintahan kota. Kecamatan Regol merupakan suatu instansi pemerintah yang berfungsi memberikan layanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang berada di daerah Kecamatan Regol dengan wilayah kerja meliputi tujuh kelurahan (Kelurahan Pasirluyu, Kelurahan Ancol, Kelurahan Balonggede, Kelurahan Cigereleng, Kelurahan Ciateul, Kelurahan Ciseureuh dan Kelurahan Pungkur) termasuk didalamnya 60 Rukun Warga (RW) dan 371 Rukun Tetangga (RT).

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik tentu Kecamatan perlu memperhatikan kepada unsur pegawai di dalam organisasi yang menjadi sumber utama dalam pencapaian tujuan organisasi dalam hal ini yakni tujuan kecamatan. Tujuan akan tercapai secara efektif dan efisien apabila para pegawai memberikan upaya serta kinerja terbaiknya kepada organisasi secara penuh, dengan kata lain unsur pegawai di dalam organisasi adalah hal yang sangat penting dalam menjaga roda perkembangan kehidupan organisasi dan menentukan kemana arah pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tanpa adanya kinerja

pegawai yang tinggi atau maksimal, maka kegiatan yang ada di dalam organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik. Sebagai bentuk dari berbagai pemenuhan tuntutan masyarakat dilakukan reformasi birokrasi yang khususnya berkaitan dengan kinerja, sikap, mental aparatur sipil negara yakni revolusi mental yang mempunyai peran penting bahwa perlunya peningkatan kinerja yang sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal dari pimpinan hingga staff yang saling melakukan kerja sama dalam rangka menciptakan efektivitas kerja, tepat guna dan tepat tujuan serta sasaran organisasi.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan seseorang dalam upaya pencapaian tujuan melalui segala kegiatan. Menurut **Mangkunegara (2015:67)** pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut **Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019** tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pasal 1 ayat (10) “Kinerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada organisasi/unit sesuai dengan SKP dan Perilaku Kerja”. Kinerja pegawai yang maksimal dapat timbul jika ada gairah kerja dalam setiap individu organisasi. Gairah kerja merupakan semangat kerja atau kemauan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau tindakan untuk menghasilkan sesuatu. Rendahnya gairah kerja akan mengganggu produktivitas dan bisa merugikan organisasi. Para pegawai di suatu instansi, gairah kerjanya akan sangat dipengaruhi dan didorong oleh kebutuhan – kebutuhan yang ingin mereka penuhi, akan bersedia

atau mau melaksanakan pekerjaan yang diberikan apabila kebutuhan – kebutuhan mereka akan terpenuhi atau tercapai.

Dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran atau efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu faktornya ditentukan oleh kinerja pegawai atau kemampuan kerja pegawai yang sesuai atau sejalan dengan berbagai tuntutan perubahan, oleh karenanya diperlukan adanya pengembangan sumber daya manusia harus terus ditingkatkan dan dilakukan secara kontinyu baik melalui pelatihan, lokakarya, workshop dan lainnya.

Menurut **Nuzleha et al.** dalam **Nelson (2020:30)**, Setiap organisasi akan selalu berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas dan pokoknya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu selayaknya organisasi selalu mengupayakan dan memelihara efektivitas kerja karyawan yang tinggi.

Efektivitas kerja adalah proses penyelesaian pekerjaan yang dilakukan dengan tepat pada waktu yang sudah ditentukan, berarti pekerjaan dilakukan atau dilaksanakan dengan baik atau tidak bergantung kepada akhir pekerjaan, cara melaksanakannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan pegawai. Menurut **Argris** dalam **Tangkilisan (2005:139)**, Efektivitas kerja adalah keseimbangan atau pendekatan optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan, dan pemanfaatan tenaga manusia.

Dalam menentukan atau mengetahui efektif tidaknya suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi diperlukan adanya penilaian pelaksanaan pekerjaan kepada seluruh kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya yang

disebut *performance appraisal* atau penilaian kinerja. Tanpa adanya penilaian kepada pelaksanaan pekerjaan yang sudah dilakukan, maka tidak dapat diketahui sudah sejauhmana dan sebesar apa tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai. Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena didalamnya terdapat kebijakan atau program penilaian prestasi kerja yang berarti organisasi telah memanfaatkan dan mengelola secara maksimal terhadap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu, semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh pegawai, maka akan semakin efektif pekerjaan yang telah dilakukan. Namun kenyataannya dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada tahap implementasinya tidak semudah yang dibayangkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung, bahwa masih dirasakan sebagian pegawai tidak efektif dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan, seperti penyelesaian pekerjaan yang memakan waktu cukup lama, padahal menurut **Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011** mengenai Pedoman Umum Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil dimana waktu kerja efektif pegawai perhari yakni 300 menit. Selain itu masih terdapat pegawai yang kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan, seperti beberapa pegawai terlihat tidak fokus bekerja dan bersenda gurau dengan pegawai lain, sehingga penyelesaian pekerjaan menjadi tidak tepat waktu dan terbengkalai. Menurut hemat peneliti gejala di atas dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah rendahnya kinerja yang dihasilkan oleh pegawai, apabila kinerja pegawai tinggi maka segala

pekerjaan akan dilaksanakan secepat dan sebaik mungkin sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Selain itu kurangnya kedisiplinan pada diri pegawai dalam bekerja dapat peneliti lihat masih terdapat pegawai yang memakai sandal saat sedang bekerja dan kemampuan serta keahlian yang tidak sesuai dengan jabatan yang diberikan kepadanya ini mengakibatkan tidak maksimalnya pekerjaan yang dilakukan.

Maka dari itu, atas dasar uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian mengenai latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan dikaji dan diteliti lebih lanjut adalah:

- 1) Bagaimana Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung?
- 2) Apa saja faktor-faktor penghambat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung?
- 3) Apa saja usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui adanya Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung
- 2) Mengembangkan faktor-faktor yang menjadi hambatan Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung
- 3) Menerapkan berbagai usaha dalam upaya menanggulangi hambatan Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

1.4.1 Secara Teoritis

- 1) Dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, sehingga dapat lebih memperkaya berbagai kajian ilmiah yang akan dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian sosial lainnya yang saling berkaitan.
- 2) Dapat memberikan manfaat dalam memperluas serta menambah pengetahuan yang didapat selama perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik.

1.4.2 Secara Praktis

- 1) Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung.

- 2) Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat mengenai masalah Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung.
- 3) Dapat menambahkan wawasan cakrawala keilmuan, baik untuk peneliti maupun untuk pembaca.