

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap organisasi apapun bentuknya, baik organisasi bisnis, organisasi pemerintahan maupun organisasi sosial, selalu ingin mencapai beberapa tujuan yaitu dari hasil kinerja yang telah dilakukan. Dalam hal tersebut kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

Kinerja menurut Afandi (2018:83) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Tugas-tugas yang telah dicapai seseorang dalam bekerja adalah kunci keberhasilan dari sebuah organisasi berdasarkan atas kecakapan, ketelitian, kesungguhan, hal inilah yang menjadi salah satu penentu dalam bekerja.

Banyak faktor yang menjadi indikasi didalam penilaian kinerja dalam aturan instansi yang berlaku dimasyarakat negara saat ini, hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai, serta menciptakan budaya birokrasi lebih unggul didalam lingkup lembaga

pemerintahan, sebagai salah satu instansi di bawah lingkup pemerintahan daerah yang menjalankan tugas serta kewenangannya didalam penerimaan. Maka Salah satu aspek pokok dari pekerjaan ialah manajemen yang berkaitan dengan aspek kinerja pegawai dan bagian manajemen yang mengelola ini lebih dikenal dengan pendapatan daerah melalui pengoordinasian dan pemungutan pajak, retribusi, bagi hasil pajak, dana perimbangan dan lain sebagainya sebutan manajemen kinerja. Dari literatur manajemen diketahui beragam konsep tentang kinerja (performance). Pada umumnya, mengacu pada hasil (prestasi atau penampilan) kerja yang dicapai oleh orang atau kelompok orang dalam suatu organisasi (perusahaan) berdasarkan satuan waktu atau ukuran tertentu. Pemahaman seperti ini mengandung penafsiran yang luas, terutama dari segi pendekatan dan ruang lingkup kajiannya serta penggunaan kriteria atau indikator untuk menentukan prestasi atau penampilan kerja. Pendefinisian kinerja yang mengacu pada pencapaian hasil (prestasi atau penampilan) kerja, dari segi pendekatan dan ruang lingkup kajiannya dimungkinkan dapat dilakukan dari aspek individual atau organisasional.

Sistem pelayanan publik yang harus dilakukan oleh, menuntut para pegawai untuk selalu progresif, cekatan dan adaptif didalam memberikan layanan dalam kinerja sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan memiliki tingkat relevansi yang akurat dengan perubahan lingkungan.

Namun dengan hal tersebut kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja yang peneliti lakukan.

Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Kinerja pegawai dikatakan berhasil apabila memberikan dampak terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini tentu serupa dengan pendapat ahli teori pengukuran Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yakni kualitas kerja (quality of work), ketetapan waktu (pomptnees), inisiatif (initiative), kemampuan (capability), dan komunikasi (communication).

Berdasarkan peninjauan awal peneliti di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya, peneliti menemukan adanya masalah terkait kinerja pegawai, Yakni:

1. Dimensi Segi Ketetapan Waktu (Pomptnees) kurang optimalnya pemanfaatan dan kedisiplinan yakni bahwa adanya beberapa pegawai yang dalam memanfaatkan waktu dan disiplin kerja diluar target.
2. Dimensi Segi Inisiatif (Initiative) yaitu lemahnya atau minimnya inisiatif kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
3. Dimensi Serta segi Komunikasi (Communication) belum cukup optimal yakni dikarenakan jarang diadakannya rapat koordinasi dengan pegawai sehingga terdapat adanya hambatan yang dihadapi oleh pegawai dan pencapaian suatu tujuan tersebut.

Hal tersebut tidak sesuai dengan isu yang terdapat pada ahli teori pengukuran Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yakni *Kualitas Kerja (Quality of work)* kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat, *Ketetapan Waktu (Pomptnees)* yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain. *Inisiatif (Initiative)* mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. *Kemampuan (Capability)* diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan. *Komunikasi (Communication)* interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

Melihat adanya permasalahan diatas, maka penting bagi kita untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kinerja pegawai sehingga permasalahan yang tergambar berkenaan dengan yang belum optimal dari segi pelaksanaannya, sehingga penerapan indikator kinerja melalui system pengumpulan dan pengolahan data / informasi untuk menentukan capaian

tingkatan kinerja program organisasi mendapatkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dapat diketahui dengan menggunakan evaluasi atau penilaian kegiatan organisasi tersebut berdasarkan peraturan, norma dan etika yang berlaku. Pendapat tersebut mengatakan bahwa untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal yang menjadi tujuan organisasi harus memperhatikan aspek-aspeknya.

Penilaian kinerja dalam kurun waktu tertentu ini disebut dengan pengukuran kinerja organisasi, hasilnya dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan kegiatan organisasi. Maka dari itu, perlu kiranya untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya sebagai suatu organisasi publik yang melaksanakan tugas-tugas menyusun rumusan melaksanakan pembinaan unit pelaksanaan teknis. Dengan kinerja ini diharapkan mampu menjelaskanapakah Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara optimal, dalam arti bahwa dengan meningkatkan kinerja UPTD Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya akan meningkatkan mutu pegawai dan menghasilkan pegawai yang professional.

Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya sebagi pegawai yang bergerak dalam organisasi publik untuk melayani masyarakat yang dituntut sebagaipeningkatan kinerja pegawai didalam organisasi itu sendiri. Hal tersebut diatas mencerminkan kinerja pegawai diatas kurang efektif,Berdasarkan latar belakang masalah-masalah yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan

**judul “Analisis Kinerja Pegawai DiKantor Unit Pelaksana Teknis Dinas  
Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya Kabupaten  
Lampung Tengah”**

## **1.2 Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan hal yang harus diperhatikan dalam penelitian kualitatif. Fokus penelitian berfungsi untuk mempertajam dan memberikan batasan dan arahan pada penelitian.

Menurut Moelong (2014:97) fokus penelitian adalah inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Fokus dalam penelitian ini adalah mengenai kejelasan serta dapat mencerminkan pokok permasalahan. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada kinerja pegawai kantor unit pelaksana teknis dinas pendapatan pengelolaan wilayah IV Bandar Jaya Kabupaten Lampung Tengah.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja pegawai kantor unit pelaksana teknis dinas pendapatan pengelolaan wilayah IV Bandar Jaya Kabupaten Lampung Tengah?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan kinerja dari pegawai kantor unit pelaksana teknis dinas pendapatan pengelolaan wilayah IV Bandar Jaya Kabupaten Lampung Tengah.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.2.3. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya di bidang ilmu Administrasi Publik, mengenai penerapan kualitas kinerja pegawai. Selain itu dapat juga dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.2.4. Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat khususnya dalam memecahkan suatu permasalahan, untuk meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Pengelolaan Wilayah IV Bandar Jaya Kabupaten Lampung Tengah.