

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Instansi pemerintahan sebagai organisasi memiliki peran penting dalam menjalankan tatanan suatu negara. Karena pada dasarnya pemerintahan sebagai bentuk dari organisasi merupakan sekumpulan orang yang bekerja sama dalam mencapai sebuah tujuan negara secara rasional. Organisasi merupakan sebuah pembagian tugas atau pengelompokkan kerja yang terjadi dalam suatu perkumpulan dimana masing-masing individunya mengemban dan mempertanggungjawabkan kewajibannya dengan saling berkoordinasi sebagaimana tugas pokok dan fungsinya. Berjalannya suatu organisasi yang baik dengan memiliki aturan, koordinasi, tingkat disiplin yang tinggi serta efektivitas kerja daripada pegawai yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan di dalam setiap instansi.

Koordinasi dalam sebuah organisasi sebagai salah satu faktor pendorong kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Dimana peran koordinasi untuk menyelaraskan kegiatan yang ada di dalam organisasi. Koordinasi memberikan kebebasan kepada pegawainya untuk mengekspresikan inisiatif pegawai dalam mengerjakan tugas, dengan hal ini membantu mereka mendapatkan kepuasan kerja melalui pencapaian target harian yang telah ditetapkan dan pegawai pun menjadi termotivasi. Jika pegawai termotivasi maka efektivitas kerja yang dihasilkan meningkat.

Efektivitas yang fokusnya menitik beratkan keberhasilan suatu organisasi dalam memajemen waktu yang fokus tujuannya adalah disiplin waktu sehingga dapat meminimalisir pengeluaran dan tenaga. Efektivitas diartikan sebagai suatu keberhasilan melaksanakan program kerja yang dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor efektivitas kerja dalam menentukan keberhasilan pencapaian organisasi ditentukan oleh pengaruh gaya kepemimpinan serta koordinasi yang dilaksanakan didalamnya. Peran dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpinlah yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Sistem pemerintahan di Indonesia dalam mencapai tujuan organisasinya terdapat pembagian wilayah yang salah satu didalamnya adalah pembagian kabupaten atau kota. SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), Kabupaten memiliki wewenang kerja tertentu di Kabupaten atau Kantor Kecamatan dibawah pimpinan seorang Camat, dimana seorang Camat merupakan bagian dari perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Sebagian dari lingkup kabupaten terdapat sebuah kecamatan yang dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif sebagai penyedia layanan publik.

Kantor kecamatan sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, memiliki tugas pokok dan fungsi diantaranya memenuhi kewenangan pemerintah kabupaten, yang mencakup di bidang pelayanan publik, ekonomi, pemerintahan, kesejahteraan masyarakat, pembangunan, dan dalam urusan pelayanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kecamatan Lembang mempunyai tugas pokok dan fungsinya sebagaimana aturan yang telah ditetapkan sebagai penyedia layanan publik yaitu mengurus berbagai bentuk perizinan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP/e-KTP), penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahan permohonan cerai, belum menikah, sudah menikah, dan surat yang lainnya.

Kecamatan sebagai lembaga pelayanan publik senantiasa menghasilkan output yang berkualitas bagi masyarakat. Output yang berkualitas dapat dinilai dari indeks kepuasan masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah melalui kecamatan yaitu pelayanan pembuatan E-KTP. Pembuatan KTP di Indonesia berawal dari pembuatan KTP secara konvensional. KTP konvensional memungkinkan seseorang berbuat curang dengan mempunyai lebih dari satu KTP. Hal tersebut terjadi karena belum terdapat input basis data terpadu yang menghimpun seluruh data penduduk Indonesia. Fenomena ini melahirkan KTP elektronik (E-KTP) sebagai salah satu penanggulangan yang dapat digunakan oleh pemerintah perihal KTP ganda.

Suatu tatanan pemerintahan atau instansi yang baik terdiri dari susunan organisasi yang terkecil, menengah hingga atas yang baik pula. Kantor Kecamatan Lembang merupakan bagian dari pemerintahan menengah yang

membantu urusan pemerintahan ditingkat kabupaten/kota yang memberikan pelayanan publik menyangkut perihal persuratan dan permohonan izin. Kantor Kecamatan Lembang merupakan perangkat daerah yang sama pentingnya dengan pemerintahan pusat yang fungsinya sama-sama melaksanakan urusan masyarakat serta ikut membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan di Indonesia. Kantor Kecamatan Lembang untuk mewujudkan visi dan misinya harus mampu mengkoordinasikan sumber daya manusia yang ada dengan efisien sehingga kinerja dan efektivitas kerja yang terdapat pada kantor kecamatan tersebut dapat meningkat secara signifikan sehingga pencapaian tujuan organisasi maupun visi dan misi Kantor Kecamatan Lembang dapat tercapai.

Berdasarkan visi dan misi Kantor Kecamatan Lembang yang mengacu pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan mengemban tugas pokok dan fungsinya dibawah pimpinan seorang Camat sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bupati Bandung Barat No. 84 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. Jika dalam organisasi tersebut dapat meningkatkan efektivitas kerja maka pegawai mampu menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya terhadap pekerjaan yang sudah diembannya sehingga dapat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan, visi dan misi Kantor Kecamatan Lembang dapat tercapai dengan koordinasi dan komunikasi yang terjalin dengan baik.

Koordinasi yang terjalin dengan baik sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dan dianggap mampu mencapai tujuan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Koordinasi dengan pendirian yang kuat mampu mendorong pegawai untuk meningkatkan kualitas dirinya dalam mencapai target dan tujuan organisasi, namun sebaliknya apabila koordinasi dari pimpinan atau seorang pengatur lemah dapat menjadi hambatan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil pengamatan di kantor Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat, adapun beberapa masalah yang peneliti temukan berkaitan dengan efektivitas kerja masih rendah, antara lain :

1. Kualitas Kerja pegawai rendah, mengakibatkan kualitas pelayanan publik belum memenuhi indeks kepuasan masyarakat dengan baik karena banyaknya pegawai yang telat masuk kantor dan pulang tidak sesuai jam kerjanya serta terdapat kurangnya sarana dan prasarana yang sudah usang dan mendukung terhadap aktivitas pelayanan publik.
2. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia yang rendah, mengakibatkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan terhadap masyarakat belum optimal dikarenakan perubahan struktur organisasi.

Fenomena diatas indikasi masalah tersebut, peneliti menduga disebabkan oleh penerapan koordinasi dari instansi belum sepenuhnya sesuai dengan efektivitas kerja yang dilaksanakan berdasarkan indikator koordinasi sebagai berikut :

1. Kesatuan Tindakan, kesatuan tindakan yang kurang diantara pegawai mengakibatkan penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan target capaian yang telah ditentukan.
2. Disiplin, banyaknya pegawai yang terlalu santai dan datang atau pulang tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Setelah mengungkap masalah dari variabel terikatnya yaitu “Efektivitas Kerja”, permasalahan tersebut diduga oleh variabel bebasnya “Koordinasi”. Hal tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang ada termasuk ke dalam efektivitas kerja. Tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan dilihat dari segi efektivitasnya. Jika pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat mendekati sasaran organisasi, maka pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kerja pegawai sudah memenuhi persyaratan efektivitas kerja.

Koordinasi sebagaimana mengintegrasikan, mensinkronisasikan, dan menyederhanakan pelaksanaan tugas masing-masing individu untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien sangat mempengaruhi efektivitas kerja pada pegawai. Tanpa adanya koordinasi, efektivitas kerja pada pegawai tidak dapat terjalin sebagaimana aktivitasnya dalam suatu organisasi di dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dipaparkan, maka peneliti tertarik membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif di Kantor Kecamatan Lembang dengan laporan yang berjudul **“Pengaruh Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja Dalam**

## **Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh koordinasi dengan efektivitas kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat koordinasi terhadap efektivitas kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat ?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan koordinasi terhadap efektivitas kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang terdapat hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dari penelitian, ini untuk:

1. Menemukan data dan informasi yang sebenarnya mengenai pengaruh koordinasi terhadap efektivitas kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengembangkan data dan informasi yang menjadi hambatan dalam pengaruh koordinasi terhadap efektivitas kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
3. Menerapkan data dan informasi untuk mengetahui hambatan – hambatan dalam pengaruh koordinasi terhadap efektivitas kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dibahas, maka tercapainya penelitian ini hendaknya membawa manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini untuk :

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, kemampuan, pengalaman dan dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya serta memperluas wawasan dalam penerapan teori – teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi lebih serta sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan masalah yang menyangkut Pengaruh Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.