

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya. Salah satu kriteria yang bisa untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pegawai merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada sesuatu yang memerlukan pertimbangan penting karena kinerja individual seorang pegawai di dalam organisasi adalah bagian dari kinerja organisasi, juga dapat menetapkan kinerja dari organisasi tersebut.

Berhasil atau tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Kinerja (*performance*) adalah sebuah perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Kinerja sering disebut sebagai pencapaian tugas, dimana istilah tugas itu berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja tersebut. Kinerja mencakup segi usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan moral kerja. Profisiensi dilihat dari tiga segi, yaitu: perilaku-perilaku yang ditunjukkan seseorang dalam bekerja, hasil yang nyata atau *outcomes* yang dicapai pekerja, dan penilaian-penilaian pada faktor-faktor seperti motivasi, komitmen, inisiatif, potensi kepemimpinan dan moral kerja.

Sutrisno (2016:172) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai pada kecamatan Bojongloa Kaler dalam Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas sekretariat kecamatan di bidang umum dan kepegawaian, juga untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan bahan rencana dan program pengelola lingkup administrasi umum dan kepegawaian;
- b. Pengelola administrasi umum dan kepegawaian yang meliputi pengelola naskah dinas, penata kearsipan Kecamatan, penyelenggaraan kerumah-tangga kecamatan, pengelola perlengkapan dan administrasi perjalanan dinas, serta pelaksanaan administrasi kepegawaian; dan
- c. Pelaporan kegiatan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier.

Landasan hukum organisasi kecamatan Bojongloa Kaler mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Bandung No 14

Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan serta Peraturan Walikota Bandung Nomor 250 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Robbins (2003) mengemukakan bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi, dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut.

Berhasil atau tidaknya kinerja yang sudah dicapai oleh organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai secara individu maupun kelompok, dimana kinerja diukur oleh instrumen yang dikembangkan di dalam studi yang tergantung dengan ukuran kinerja secara umum, dan diterjemahkan kedalam penilaian perilaku secara mendasar untuk dapat meliputi berbagai hal yaitu: kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil dalam melakukan pekerjaan dan deskripsi pekerjaan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor dari diri pegawai itu sendiri, kepemimpinan, kelompok atau rekan sekerja, sistem yang membentuk di dalam organisasi itu dan kondisi atau situasi pada saat itu. Masing-masing faktor mempunyai pengaruh tersendiri di dalam masing-masing

pegawai dan setiap organisasi mempunyai faktor tersebut yang memiliki pengaruh berbeda, karena tergantung keadaan organisasi tersebut. Peningkatan kinerja pegawai tidak terlepas dari setiap pegawai, untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi negara dalam mencapai tujuan organisasi atau instansi sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Kondisi geografis wilayah Kecamatan Bojongloa Kaler yang terletak di sebelah selatan pusat Kota Bandung, dengan luas wilayah 303,7 Ha. Terdiri atas 5 Kelurahan 47 RW dan 396 RT. Kecamatan Bojongloa Kaler terdiri dari 5 (lima) Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Jamika 54 Ha.
2. Kelurahan Babakan Tarogong 54,2 Ha.
3. Kelurahan Babakan Asih 21,5 Ha.
4. Kelurahan Kopo 82 Ha.
5. Kelurahan Suka Asih 92 Ha.

Secara geografis Kecamatan Bojongloa Kaler dibatasi oleh:

- Bagian Utara : Kecamatan Andir Kota Bandung;
- Bagian Selatan : Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung;
- Bagian Barat : Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung;
- Bagian Timur : Kecamatan Astana Anyar dan Bojongloa Kidul Kota Bandung.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Bojongloa Kaler diduga masih belum terjalin dengan baik komunikasi antar

pegawai. Hal tersebut mempengaruhi terhadap kinerja pegawai karena pada dasarnya komunikasi merupakan hal penting agar dapat menjelaskan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Kemampuan para pegawai dalam melayani juga perlu diperhatikan karena apabila kemampuan pegawai dalam melayaninya hanya seadanya dikhawatirkan ada rasa ketidakpuasan pada orang yang dilayani tersebut. Oleh karena itu, kemampuan interpersonal menjadi hal yang cukup penting agar instansi dapat berjalan sesuai visi dan misi yang ada sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Hasil observasi tentang kinerja pegawai berikut ini beberapa masalah yang ada pada pelayanan di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung :

- 1) Kurang responsive saat melayani masyarakat yang datang untuk meminta bantuan atau butuh bantuan dalam hal-hal yang menyangkut tugas dari kecamatan bojongloa kaler, tentang apapun itu dari fasilitas maupun pelayanan yang lainnya.

Contohnya yaitu kepada masyarakat yang mungkin tidak mengerti teknologi sekarang yang mengharuskan mereka dalam menggunakan aplikasi / web yang disediakan oleh Kecamatan Bojongloa Kaler dalam mengikuti prosedur yang ada didalamnya.

- 2) Masih kurang terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai di Kecamatan Bojongloa Kaler. Antar pegawai yang masih ada beberapa sering miskomunikasi dalam menyampaikan pekerjaan, atau penjelasan dari atasan / pimpinan yang masih belum jelas, maka itulah penyebab

terjadinya miskomunikasi antar pegawai, atau komunikasi antar pegawai yang masih belum terjalin dengan baik.

- 3) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Mungkin dalam pelayanannya masih ada beberapa komunikasi antar pegawai dan masyarakat yang belum terjalin semestinya, misalnya kurang jelasnya penjelasan mengenai prosedur dalam pengajuan-pengajuan program pembuatan KTP, KK dll,

Berdasarkan dengan uraian diatas, agar masalah yang dibahas lebih spesifik sehingga dapat memunculkan pokok permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti tertarik membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung dengan laporan yang berjudul **“Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.”**

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu menganalisis kinerja Pegawai dalam pelayanannya kepada masyarakat atau publik di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1.2.2 Perumusan Masalah

- 1) Bagaimana Kinerja Pegawai di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

- 2) Indikator-indikator yang di analisis pada Kinerja Pegawai Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui Kinerja para Pegawai dalam Pelayanannya kepada Publik di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.
- 2) Mengkaji dan menganalisis indikator Kinerja Pegawai di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan, adapun kegunaan yang dapat diharapkan dari penelitian ini, sebagai berikut :

- 1) Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan Efektivitas pegawai pada Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis yang mungkin akan dipelajari oleh pihak-pihak yang membutuhkan.
- 2) Secara Praktis, bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang Efektivitas pegawai dalam pelayanannya. Diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.