

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Konteks Penelitian**

Organisasi bertujuan untuk mencapai pelayanan yang maksimal, maka dari itu harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelaksanaan tugas pegawai serta memiliki dana yang cukup untuk biaya operasional pegawai dalam menjalankan tugasnya dan tidak kalah pentingnya adalah dukungan sumber daya manusia (SDM).

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Sebuah organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja secara lebih baik, cepat dan akurat sehingga sangat diperlukannya sumber daya manusia yang memiliki kinerja tinggi serta rasa tanggung jawab yang besar.

Organisasi adalah sebuah wadah dari kegiatan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang sudah ditetapkan. Organisasi juga tentu memiliki visi dan misi untuk melaksanakan tugas-tugas yang sesuai dengan visi dan misi sendiri, selain itu tentunya untuk mencapai tujuan, memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi agar dapat memenuhi kriteria bagian yang dibutuhkan sesuai

dengan keharusan untuk mendapatkan hasil terbaik. Supaya dapat mencapai tujuan organisasi yang sesuai dengan tujuan utama, para pegawai harus memiliki motivasi dan semangat yang tinggi dalam etos kerjanya, agar para pegawai dapat bekerja secara optimal dan dapat menghasilkan hasil yang maksimal

Tercatat bahwa ada sekitar 51% penduduk di Kota Bandung yang didominasi oleh generasi milenial dan gen-Z, generasi milenial yaitu orang yang lahir pada tahun 1981-1996, sedangkan generasi Z yaitu orang yang lahir pada tahun 1997-2012. Dari total jumlah penduduk Kota Bandung sebanyak 2,44 juta jiwa, terdapat sebanyak 1,72 juta jiwa penduduk yang merupakan kelompok usia produktif (15-64 tahun). Merujuk pada data penduduk berdasarkan pekerjaan yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandung, diketahui bahwa pada tahun 2020 jumlah penduduk yang mencapai urutan pertama adalah kelompok pelajar dan mahasiswa yang jumlahnya 544.30 orang, dan yang urutan kedua yaitu kelompok pekerjaan "mengurus pekerjaan rumah tangga" sejumlah 524.202 orang, kemudian pada urutan ketiga yakni yang tidak memiliki pekerjaan atau belum bekerja sebanyak 469.067 orang. Jumlah partisipasi pemuda dalam implementasi kebijakan kota layak pemuda di Kota Bandung ini bisa terbilang masih cukup rendah. Dalam hal ini maka pihak pemerintah kemudian menggagas Kegiatan inovatif dengan harapan para pemuda bisa ikut terlibat dan bisa berkreasi di bidang masing-masing, melihat bonus demografi pada tahun 2020 - 2035 mendatang, di mana para pemudanya akan mendominasi masyarakat keseluruhan.

Indeks pembangunan pemuda di Kota Bandung pada tahun 2022 dari subtema indikafor keberhasilan sebesar 54 poin, angka partisipasi dan kepemimpinan pemuda sebesar 46,67 poin dan tingkat pengangguran terbuka sebesar 9,69% kemudian ada indeks kualitas lingkungan hidup sebesar 61,6 poin, indeks risiko bencana sebesar 144 poin, serta indeks pembangunan pemuda sebesar 54 poin. Kemudian pada domain pendidikan pemudanya sebesar 70% menunjukkan pendidikan ini berperan sangat penting untuk kemajuan pembangunan para pemudanya, selanjutnya pada domain gender dan diskriminasi pemuda sebesar 50% yakni mampu mentoleransi gender apapun untuk ikut terlibat dalam mengambil peran partisipasi serta kontrol dalam hasil pembangunan pemuda. Pada domain selanjutnya ada kesehatan dan kesejahteraan pemuda sebesar 45%. Kemudian pada domain berikutnya ada pada lapangan dan kesempatan kerja pemuda yaitu 45%. Dan yang terakhir yakni pada domain partisipasi dan kepemimpinan pemuda 43,33% keikutsertaan pemuda dalam partisipasi dan kepemimpinan pemuda ini cukup rendah, hal ini bisa menjadi perhatian lebih.

Pegawai dapat bekerja dengan baik apabila mereka mempunyai minat dan semangat terhadap pekerjaan tersebut. Minat dan semangat tersebut dapat tumbuh apabila para pimpinan dalam suatu organisasi selalu menyadari akan kewajiban-kewajibannya terhadap para pegawai tersebut. Dalam hal ini membimbing dan membina sesuai dengan asas kemanusiaan serta menghargainya sebagai pelaksana dari berjalannya suatu organisasi. Pegawai akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Motivasi sebagai alat

pendorong untuk pegawai dalam melaksanakan semua pekerjaannya. Motivasi bisa datang dari siapa pun termasuk diri sendiri yang didorong oleh suatu hal seperti kebutuhan maupun keinginan yang harus dicapai. Adapun motivasi yang berasal dari factor eksternal seperti kata penyemangat, bonus, maupun sarana prasarana dalam bekerja. Maka dari itu motivasi sangat dibutuhkan dalam dunia kerja dan menjadi salah satu faktor penting untuk pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi.

Seorang pegawai yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu sendiri. Produktivitas yang tinggi merupakan cerminan pegawai yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai pegawai yang mempunyai rasa disiplin yang baik. Salah satu faktor pendukung terciptanya produktivitas kerja pegawai yang tinggi adalah pemberian motivasi terhadap pegawai.

Selain itu, pegawai juga harus mampu dalam memberikan pelayanan umum yang merupakan salah satu fungsi pemerintahan yang utama sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan organisasi. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan dan transparan. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus bekerja secara profesional, tanggap dan aspiratif terhadap berbagai tuntutan pelayanan yang akan dilayani.

Mengingat pentingnya kinerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan produktivitas kerja, maka setiap aparatur pemerintahan dapat dituntut senantiasa untuk meningkatkan kinerja agar terciptanya pelaksanaan tugas yang memiliki tanggung jawab yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat dan organisasi.

Kemajuan suatu bangsa salah satunya ditentukan oleh kemampuan aparatur birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yaitu sebagai

pelayanan publik kepada masyarakat secara profesional dan akuntabel. Apabila publik dapat dilayani dengan baik oleh aparatur birokrasi, maka dengan sendirinya aparatur birokrasi mampu menempalkan posisi dan kedudukannya, yaitu sebagai *civil servant* atau *public service*.

Kondisi ini akan berdampak pada kinerja dari aparatur birokrasi sesuai dengan harapan masyarakat, yang pada akhirnya akan timbul kepercayaan terhadap aparatur birokrasi tersebut. Hal inilah yang akan menjadikan negara yang maju dalam hal pelayanan kepada warganya dan terwujudnya birokrasi yang bersih, akuntabel dan transparan.

Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Kota Bandung merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan Daerah di bidang pemuda dan olahraga. Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung berdiri dan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, dan baru beroperasi pada tahun 2010. Sasaran yang telah dicapai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung, yaitu : Meningkatnya acara yang berbasis olahraga, Meningkatnya kewirausahaan pemuda, Meningkatnya kualitas pelayanan SOR dan GOR.

Pemerintah, Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung sebagai instansi pemerintahan dan unsur penyelenggaran negara diwajibkan menetapkan target kinerja dan melakukan pengukuran kinerja yang telah dicapai serta

menyampaikan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP). Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 Pasal 17 C, untuk melaksanakan tugasnya tersebut Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung mempunyai fungsi:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang pemuda dan olahraga,
- b) Penyelenggaraan sebagai urusan pemerintah daerah dan pelayanan umum di bidang pemuda dan olahraga,
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pemuda dan olahraga yang meliputi kepemudaan, keolahragaan, serta sarana dan prasarana,
- d) Pelaksanaan teknis administratif Dinas, dan
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung untuk melaksanakan tugas dan fungsinya , maka dibentuk susunan organisasi Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 30 Tahun 2009 tentang susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok yang terdiri dari Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas. Untuk menjalankan semua kegiatan yang telah ditentukan dalam peraturan dalam hal ini kepala dinas dibantu oleh beberapa bidang. Berbagai fasilitas yang diberikan secara tidak langsung merupakan bentuk tuntutan lembaga agar *stakeholder* yang terlibat, khususnya pengelola dapat memberikan kontribusi bagi efektivitas pencapaian tujuan organisasi melalui kinerja pegawai yang baik dan maksimal.

Budaya aparatur negara menjadi penting apabila birokrasi yang sudah ditetapkan mampu mendukung terwujudnya kesejahteraan umum melalui fungsi dan perannya sebagai pelayan masyarakat. Tugas inilah yang menjadi tanggung jawab aparatur birokrasi, selain itu pula keberadaan aparatur sipil Negara (ASN) menjadi kata kunci dari keberlangsungan suatu negara terutama dalam pelayanan publik. Peran besar yang diemban oleh ASN inilah yang menjadikan ASN dibutuhkan oleh masyarakat memiliki kedudukan strategis dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat. ASN juga menjadi simbol berlangsungnya sistem dan identitas dari pemerintahan apakah berjalan dengan baik dan bersih atau malah sebaliknya, itu semua tidak lepas dari peran dan fungsi ASN.

Dalam Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2019 Tentang Sistem Penilaian Kerja PNS yang diundangkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (UUASN) mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kompetensi. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Manajemen PNS disebutkan bahwa setiap PNS ASN mempunyai kewajiban dan hak untuk mendapat kan pengembangan kompetensi yang salah satunya melalui Bimtek.

Berdasarkan hasil peninjauan awal, bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang ada pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung masih rendah, diantaranya terlihat dari:

1. Aspek keterampilan: Keterampilan yang dimiliki para pegawai masih belum optimal, dan bisa dikatakan masih minimnya penguasaan teknologi,



khususnya berkaitan dengan penggunaan gadget yang beroperasi dalam bidang pelayanan sehingga kinerja pegawai menjadi lamban.

2. Aspek kemampuan: Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari proses kepastian waktu pelaksanaan pelayanan, tanggung jawab dan kedisiplinan yang masih kurang responsif sehingga kurang efektif dan efisien.
3. Aspek etos kerja: Etos kerja pegawai yang masih rendah. Hal ini masih terlihat dari masih ada pegawai yang kurang memahami tugas dan fungsinya sebagai pegawai serta kurang meratanya pembagian tugas kerja, sehingga ada yang mendapatkan pekerjaan yang banyak dan ada yang mendapatkan pekerjaan sedikit dari pimpinan karena dilihatnya dari kemampuan kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang sesuai dengan permasalahan yang ada dan terjadi di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan latar belakang kinerja pegawai. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi tentang berapa besar pengaruh kompetensi kinerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dalam memberikan suatu pelayanan.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Berpijak dari latar belakang tersebut di atas, agar suatu masalah yang tercermin dalam latar belakang penelitian lebih spesifik pada suatu fokus penelitian sehingga dapat memberikan kejelasan serta dapat mencerminkan pokok masalah yang diteliti maka fokus penelitian yang akan diuji yaitu untuk mendeskripsikan dari judul “Mengukur Kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Wilayah Kota Bandung” sehingga fokus penelitian ini penulis fokuskan pada capaian kinerja dari Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat batasan masalah yang dibahas oleh peneliti, maka peneliti merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas kinerja dari Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat?
2. Hambatan apa saja yang dirasakan dari kinerja Dinas Pemuda Olahraga Kota Bandung selama memberikan pelayanan ?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian terhadap permasalahan diatas, maka tujuan diadanya penelitian ini adalah :

1. Mengukur kualitas kinerja dari Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.
2. Menganalisis hambatan pada proses kinerja dari Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Tercapainya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis bagi Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis
  - a) Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama masa perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Administrasi Publik umumnya, khususnya mengenai kinerja aparatur sipil Negara pada Dinas Kota Bandung.
  - b) Hasil dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait dengan Pengukuran Kinerja aparatur sipil Negara.
2. Secara Praktis

Kegunaan praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkan capaian kinerja serta dapat menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.