

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kecamatan Kutawaringin merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Bandung dengan jumlah penduduk besar dan aktivitas masyarakat yang cukup tinggi. Sebagai perangkat daerah di tingkat terdepan, kecamatan berperan sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten dan desa serta sebagai penyelenggara pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja aparatur kecamatan menjadi faktor penting dalam menjamin efektivitas pemerintahan dan kelancaran pelayanan.

Perkembangan wilayah yang semakin pesat serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan publik mendorong tuntutan terhadap mutu layanan di Kecamatan Kutawaringin. Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang sesuai prosedur, tetapi juga pelayanan yang cepat, akurat, responsif, dan bersikap ramah. Kondisi ini menempatkan kinerja pegawai sebagai elemen sentral dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Secara teoritis, kinerja pegawai menunjukkan tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas sesuai tujuan organisasi. Stephen H. Robbins (Robbins, 2016) mengemukakan lima indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas penggunaan sumber daya, dan kemandirian. Kualitas

kerja berkaitan dengan mutu hasil yang dihasilkan, kuantitas kerja menunjukkan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan, ketepatan waktu menilai kesesuaian penyelesaian tugas dengan batas waktu yang ditentukan, efektivitas mengukur kemampuan memanfaatkan sumber daya secara optimal, sedangkan kemandirian mencerminkan kemampuan pegawai bekerja tanpa ketergantungan berlebihan pada pihak lain. Indikator tersebut menjadi dasar yang sistematis dalam menilai capaian kinerja aparatur sektor publik. Kelima indikator tersebut memberikan kerangka analisis yang sistematis dan komprehensif untuk menilai capaian kinerja aparatur sektor publik.

Dalam penyelenggaraan tugas di tingkat kecamatan, kinerja yang baik tercermin dari kemampuan pegawai memberikan hasil kerja yang berkualitas, mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Selain itu, pemanfaatan sarana dan prasarana secara efisien serta kemampuan melaksanakan tugas secara mandiri menjadi faktor penting dalam mendukung profesionalisme aparatur. Dengan demikian, kinerja pegawai tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas administratif, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Dalam praktiknya, Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung memiliki beban pelayanan yang cukup tinggi. Berdasarkan data tahun 2025, jumlah pelayanan administrasi mencapai sekitar kurang lebih 900 orang per bulan. Pelayanan tersebut meliputi berbagai kebutuhan masyarakat seperti surat keterangan, legalisasi dokumen, dan administrasi kependudukan. Tingginya jumlah

pelayanan ini menuntut aparaturnya untuk mampu bekerja secara cepat, tepat, dan konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan.

Gambar 1. 1 Data Pelayanan Administrasi Kecamatan Kutawaringin

DATA PELAYANAN KECAMATAN KUTAWARINGIN TAHUN 2025														
NO.	JENIS PELAYANAN	JUMLAH PELAYANAN (ORANG)												TOTAL
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	
1	Pembuatan Administrasi Kependudukan	221	236	234	245	238	239	246	243	241	230	228	233	2.834
2	Pembuatan Kartu Keluarga	127	131	118	124	129	126	128	123	121	119	117	120	1.463
3	Pelayanan Rekomendasi Izin	96	98	92	94	95	97	99	100	98	97	95	96	1.157
4	Pelayanan Surat Ahli Waris	78	82	75	81	80	79	83	82	81	78	76	79	954
5	Pelayanan Surat Keterangan Dispensasi	54	57	52	55	56	54	53	55	54	52	51	54	647
6	Pelayanan Pembuatan Akta Jual Beli	63	65	58	61	60	62	64	65	63	62	60	61	744
7	Pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	174	186	175	179	183	185	182	188	187	179	172	176	2.182
8	Pelayanan Legalisasi Surat Pindah	140	147	129	134	137	131	135	138	134	132	127	134	1.583
TOTAL		953	1.002	933	973	978	973	990	994	979	949	926	953	11.603

Sumber: Rekap Data Pelayanan Administrasi Kecamatan Kutawaringin, 2025.

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pelayanan administrasi di Kecamatan Kutawaringin tahun 2025 menunjukkan tingkat aktivitas pelayanan yang cukup tinggi setiap bulannya. Jenis pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi pelayanan yang paling banyak diajukan oleh masyarakat, diikuti pelayanan Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Legalisasi Surat Pindah. Tingginya jumlah pelayanan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya Kecamatan Kutawaringin dituntut untuk bekerja secara cepat, teliti, disiplin, dan konsisten agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja aparaturnya kecamatan. Permasalahan pertama berkaitan dengan rendahnya inovasi kinerja aparaturnya. Permasalahan yang

dihadapi tidak lagi terletak pada keterbatasan metode atau sistem pelayanan, melainkan pada bagaimana aparatur memanfaatkan sistem yang telah tersedia. Dalam praktiknya, penerapan pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya diimbangi dengan sikap profesionalisme aparatur yang konsisten. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang kurang responsif, kurang teliti, serta belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Di sisi lain, sebagian masyarakat juga belum memiliki pemahaman yang memadai terkait penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara efektif, karena aparatur harus melakukan penyesuaian tambahan dalam melayani masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Akibatnya, potensi efisiensi yang seharusnya dihasilkan dari penggunaan teknologi belum dapat dimanfaatkan secara optimal, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pelayanan.

Selanjutnya berkaitan dengan sikap, perilaku, dan kebiasaan aparatur dalam memberikan pelayanan serta penerapan profesionalisme. Dalam praktiknya, masih ditemukan sikap pelayanan yang belum konsisten, seperti kurangnya ketanggapan terhadap kebutuhan masyarakat, keramahan yang belum merata, serta ketelitian dalam pekerjaan yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, kebiasaan kerja yang belum sepenuhnya berorientasi pada pelayanan juga memengaruhi kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingginya volume pelayanan belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas kinerja yang optimal, baik dari aspek inovasi maupun profesionalisme aparatur. Di sisi lain, sistem penilaian kinerja yang masih berfokus pada aspek administratif juga belum mampu mendorong peningkatan kinerja secara menyeluruh, terutama dalam aspek kualitas pelayanan dan perilaku kerja.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat kesenjangan antara tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi dengan kondisi kinerja aparatur yang masih perlu ditingkatkan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kutawaringin belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini dapat dilihat dari masih adanya beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dari aspek kualitas, pegawai pada umumnya telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, namun berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan, masih terdapat penilaian bahwa sikap dan etika pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan yang baik. Pada aspek kuantitas, target pekerjaan pada umumnya telah tercapai, namun masih ditemukan aparatur yang tingkat kehadirannya belum konsisten. Pada aspek ketepatan waktu, penerapan sistem pelayanan berbasis digital terkadang terkendala oleh kualitas jaringan internet serta meningkatnya jumlah masyarakat yang datang pada waktu tertentu, sehingga memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan. Sementara itu, pada aspek efektivitas, masih terdapat kendala yang berkaitan dengan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan

digital serta ketidaklengkapan berkas yang diajukan masyarakat akibat kurangnya informasi dan pemahaman terhadap persyaratan yang telah ditetapkan.. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas kinerja pegawai Kecamatan Kutawaringin dalam konteks pelayanan publik dengan mengacu pada indikator kinerja yang komprehensif, sebagai upaya untuk menilai kondisi kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan, mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, serta mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kinerja aparatur, khususnya dalam aspek inovasi dan profesionalisme pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan upaya peningkatan kinerja pegawai, sehingga pelayanan publik di Kecamatan Kutawaringin dapat berjalan lebih efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Kutawaringin, Kabupaten Bandung. Perhatian utama diarahkan pada pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat. Analisis kinerja pegawai dilakukan dengan mengacu pada teori kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2016), yang meliputi lima indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian pegawai.

Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan berbagai faktor yang berkaitan dengan perilaku, sikap, dan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan. Fokus penelitian mencakup bagaimana pegawai kecamatan berorientasi pada pelayanan masyarakat serta sejauh mana kinerja yang dihasilkan mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Kecamatan di Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai pada kantor Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung berdasarkan indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan analisis kinerja pegawai pada instansi pemerintahan tingkat kecamatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan literatur ilmiah yang berguna untuk di jadikan acuan bagi aktivitas akademis.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Kantor Kecamatan Kutawaringin Kabupaten Bandung dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam perbaikan mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh kantor kecamatan kutawaringin kabupaten bandung khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Kutawaringin dapat berjalan lebih optimal, profesional, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.