

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Masalah kinerja aparatur sipil negara banyak ditemui di banyak instansi pemerintah, dimana permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan sarana dan prasarana yang sangat mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara dan juga kurangnya pegawai negeri sipil yang bekerja di organisasi tersebut sehingga hal tersebut dapat menghambat penyelesaian pekerjaan serta permasalahan yang berkaitan dengan disiplin aparatur sipil negara.

Sangat sering terjadi masalah dalam pelayanan pemerintah refleksi sosial masyarakat tidak puas dengan pelayanan tersebut pelayanan publik pemerintah, termasuk pelayanan yang mahal, kikuk dan rumit, sikap dan tindakan perangkat, seperti layanan menuntut imbalan, kurang ramah, sombong, lambat dan fasilitas layanan. Semua warga negara tidak akan pernah bisa lepas terkait dengan aparatur administrasi negara. Pada saat yang sama, aparatur administrasi negara satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbeda peraturan dan kebijakan terkait masyarakat dan setiap warga negara. Ini mengapa layanan ini disediakan oleh dibutuhkan oleh aparatur pemerintah tanggung jawab. Dalam melakukan kegiatan, pegawai perlu berpedoman pada kerja instansi untuk pelaksanaan rencana yang benar dan harus didukung dengan tata tertib kerja instansi untuk terciptanya disiplin kerja. Penerapan disiplin kerja itu sendiri harus diatur secara ketat oleh para pegawainya karena tanpa disiplin pegawai akan bekerja

kurang efisien, tidak maksimal, yang berujung pada berkurangnya kinerja instansi. Intinya, instansi pemerintah harus mengutamakan pelayanan publik. Dalam hal ini juga ada hal yang harus diperhatikan oleh instansi yaitu kinerja pegawai Kecamatan Lengkung, salah satu kabupaten di Kota Bandung, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari proses pembangunan nasional. Salah satu perhatian program pembangunan adalah peningkatan kualitas sumber daya dan peningkatan efisiensi aparatur pemerintah, yang dilakukan dalam bentuk peningkatan efisiensi pelaksanaan tugas pemerintahan. Untuk dapat melayani masyarakat dengan baik, suatu organisasi pelayanan publik harus memiliki disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Menurut Hasibuan “Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu yang telah ditetapkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi”.

Dalam pengelolaan suatu negara tidak terlepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat Pegawai Negeri Sipil merupakan aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya pada instansi pemerintah. Hakikat tanggung jawab instansi pemerintah adalah menjalankan fungsi pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan pada masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus melaksanakan pelayanan prima (excellent), dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja secara maksimal.

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (PPPK). Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil atau disingkat dengan PNS adalah warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat tertentu, diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian melalui seleksi dan tahapan yang berlaku untuk menempati suatu jabatan sesuai skil yang dimiliki, bertugas untuk melaksanakan tugas negara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan hal ini diperjelas lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan publik.

Aparatur sipil negara memiliki unsur pelayan negara dan masyarakat peranan penting dalam membangun masyarakat yang taat dan berlandaskan hukum,

berperilaku modern, demokratis, sejahtera, adil, dan bermoral tinggi memberikan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan Persatuan Nasional yang dipimpin oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, ASN harus terampil menjalankan tugasnya secara profesional, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pembangunan pemerintahan dan , serta cakap dan bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. ASN adalah warga negara/penduduk yang telah dicalonkan menjadi Pegawai Negeri Sipil, memenuhi persyaratan yang telah ditentukan, disetujui oleh pejabat yang bertanggung jawab untuk perekrutan staf, dan bekerja sebagaimana ditentukan oleh departemen pemerintah, dan memperoleh hak dan kewajiban diatur oleh hukum dan peraturan yang berlaku.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dapat dilihat bahwa ada tiga jalur yang dapat ditempuh untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yakni: 1) peningkatan pelayanan publik, 2) pemberdayaan masyarakat dan 3) peran serta masyarakat. Maka akan jelas terlihat bahwa bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang krusial sebagai salah satu tugas umum dari pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Penyelenggara negara harus memiliki kecerdasan, kapasitas dan kualitas yang cukup untuk menjalankan tugas kenegaraannya. Kebijakan dan kecakapan aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dapat dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Oleh karena itu, agar masyarakat memberikan pendapat yang positif dan merasa puas,

maka aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu melakukannya secara profesional dan berkelanjutan.

Pencapaian pelayanan publik yang prima membutuhkan tersedianya sumber daya manusia yang ulet, ramah dan profesional. Dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya menghadapi berbagai kendala, terutama yang berkaitan dengan disiplin kerja pegawai, sehingga tidak sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan organisasi kelurahan dan Kecamatan Lengkong Kota Bandung. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 250 Walikota Bandung Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Penyelenggara di Kecamatan dan Kelurahan, dalam Pemerintahan Kota Bandung Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian penyelenggaraan pemerintahan. kewenangan yang dilimpahkan oleh walikota Camat untuk mengurus masalah-masalah otonomi daerah tertentu. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Lengkong Kota Bandung hendaknya pihak manajemen selalu memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja secara efektif, salah satunya adalah memperhatikan disiplin kerja pegawai. Memperhatikan faktor disiplin kerja pegawai, maka dalam bekerja pegawai akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Diharapkan setiap pegawai dapat memberikan dan melakukan pekerjaan sebaik mungkin dan dapat meningkatkan prestasi kerja ke pikiran pekerjaan yang diberikan oleh seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja yang baik pegawai lain untuk melakukan aktivitas kerja di suatu instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan mencapai hasil yang optimal demi kepentingan

kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat dan kesadaran dengan tugas harus memiliki loyalitas yang tinggi dan semangat kerja merasa puas dan nyaman saat melakukan tugas, dengan kenyamanan bekerja di kantor, mungkin banyak karyawan yang keluar dari perusahaan setelah itu menciptakan suasana kerja baru dan efisiensi kerja yang baik bagi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena adanya kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi setiap PNS tugas utama sebagai PNS.

Dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa adanya menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, Harapannya agar setiap pejabat dapat memberikan pelayanan secara penuh Pertama, jangan membuat masalah, membiarkan kualitas layanan menurun dan orang-orang terbiasa dengan pelayanan yang tidak mengikuti aturan dan prosedur yang efektif. Oleh karena itu, pemerintah perlu berperan aktif dalam pengawasan kinerja karyawan dan tidak segan-segan menindak mereka yang tidak bekerja dengan baik dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pejabat public menciptakan efek penahanan yang berfungsi untuk mengontrol perilaku kinerja karyawan Catatan Sipil utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat masyarakat puas dan bangga dengan hasil kerja pegawai negeri itu.

Kantor Kecamatan Lengkong sebagai lembaga publik perlu meningkatkan efisiensi operasional aparturnya. Dilihat dari tugas dan fungsi yang dilakukan oleh setiap individu dalam organisasi maka diperlukan kinerja yang optimal untuk mencapai setiap tujuan yang telah ditetapkan, namun berdasarkan pengamatan awal pada umumnya kinerja yang ditunjukkan oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor

Kecamatan Lengkong belum optimal manakala kekurangan pejabat yang sadar akan tugas dan fungsinya, sehingga sering terjadi ketimpangan dalam pelaksanaan fungsi yang mengakibatkan aparatur sipil negara masih belum menjalankan fungsinya dengan baik, hal ini dibuktikan dengan beberapa keluhan dari masyarakat tentang waktu yang dibutuhkan untuk proses surat menyurat, seperti pengurusan berkas hingga pembuatan e-KTP dan tinggal ditagih. Selain itu, masih ada keluhan dari masyarakat tentang lambatnya layanan beberapa surat dan kinerja perangkat teknologi. Selain itu, tingkat kedisiplinan sebagian aparatur sipil negara terlihat kurang optimal ketika komitmen terhadap jabatan sering tidak tepat waktu.

Tentu saja hal ini menjadi kajian yang menarik untuk dikaji karena kinerja merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam organisasi. Kinerja tidak hanya menunjukkan hasil akhir, tetapi juga menunjukkan bagaimana proses kerja itu dilakukan, yaitu proses yang akan menentukan hasil kerja seseorang. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana implementasi aparatur Negara Sipil itu dapat berjalan agar optimal, pemimpin harus memperhatikan bagaimana karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu peneliti mengambil judul : **“Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Lengkong Kota Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data sehingga dalam pembatasan ini peneliti memfokuskan penelitian pada Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan, peneliti merumuskan masalah menjadi pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja aparatur kantor camat di Kecamatan Lengkong Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui kinerja aparatur kantor camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal ini yang

berkaitan dengan kinerja aparat kantor camat di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dengan menambah serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kinerja aparatur kantor camat di Kecamatan Lengkong Kota Bandung.