

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia dalam sejarahnya terus melakukan upaya-upaya agar mampu meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, juga mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini, pemerintah melaksanakan pembagian kekuasaan dalam pengelolaan pemerintah sebagai wujud dari upaya tersebut, salah satunya dengan terlaksananya desentralisasi yang berlandaskan otonomi daerah. Dimana desentralisasi dan otonomi daerah tersebut mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, serta demi terciptanya pemerintahan yang mandiri, bersih, dan baik (*clean and good governance*).

Dengan diberikannya wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, yang mana sesuai dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 1 ayat (6) disebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah memberikan keleluasaan kepada daerah (Kabupaten atau Kota) untuk mengatur serta mengelola daerahnya, pelimpahan tanggungjawab tersebut mengakibatkan daerah memiliki tanggungjawab yang besar kepada masyarakat dan pemerintah pusat. Artinya, dalam keleluasaan itu dituntut adanya tanggung-jawab yang diikuti oleh aturan-

aturan, dan pemanfaatan sumberdaya yang berkeadilan serta terselenggaranya tata pemerintahan yang baik.

Adapun pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah itu sendiri diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dimana memiliki tujuan agar mewujudkan adanya kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengatur hubungan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga diharapkan dengan diberlakukannya Undang-Undang tersebut dapat memperbaiki pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diinginkan selama ini oleh berbagai pihak.

Pemerintahan daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tentunya melalui perangkat-perangkat daerah, salah satunya ialah kecamatan. Demikian halnya, pemerintahan Kecamatan Jatinangor menjadi perangkat daerah di kabupaten Sumedang, Jawa Barat dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dalam aspek pelayanan. Berdasarkan letak geografis, Kecamatan Jatinangor termasuk ke dalam daerah perbukitan, yang mana merupakan daerah yang memiliki beragam potensi daerah yang bisa digali dan dikembangkan. Nama Jatinangor sebagai nama Kecamatan digunakan sejak tahun 2000 yang merujuk kepada Perda Nomor 31 tahun 2000 (Data base Kecamatan Jatinangor : 2). Sebelumnya Kecamatan ini bernama Cikeruh. Jatinangor adalah nama blok perkebunan teh dan karet di kaki gunung Manglayang yang didirikan oleh William Abraham Baud tahun 1844. Hal tersebut menjadikan daerah Jatinangor memiliki keistimewaan tersendiri selain daerah yang asri, Jatinangor memiliki banyak lahan yang bisa digunakan untuk pertanian maupun perindustrian.

Jatinangor yang dahulu merupakan kawasan pedesaan kini telah berubah menjadi kawasan perkotaan, akibat transisi tersebut Jatinangor terpaksa mengikuti perkembangan zaman dan berubah menjadi kota metropolitan. Ini menjadikan Jatinangor seperti kota yang masih prematur, artinya dengan segala kesiapan dan ketersediaan Kecamatan Jatinangor dalam bertransisi sedikit dipaksakan. Oleh karena itu, ketika transisi tersebut terjadi maka akan banyak hal-hal yang harus dibenahi dan ditingkatkan, terutama dalam hal kinerja pegawai, baik pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer yang berada di dalamnya.

Secara umum, pelaksanaan program pelayanan yang dilaksanakan di wilayah Kecamatan Jatinangor yaitu:

1. Pelayanan administrasi penduduk
2. Pelayanan administrasi umum
3. Pelayanan perizinan terpadu kecamatan

Berdasarkan hal di atas, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting, terutama dalam meningkatkan kepuasan bagi masyarakat. Oleh karena itu kinerja pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya pun baik. Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk kualitas pelayanan yang diberikan, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Pada Tahun 2015, aspek pelayanan publik di Kecamatan Jatinangor telah mencapai target yang telah ditetapkan oleh Kasubag. Pelayanan umum. Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Rencana Tingkat Pencapaian Kerja (target) dan hasil kerja Kecamatan
Jatinangor tahun 2015

No	Uraian	Rencana dan Hasil Tingkat Pencapaian Kerja	
		Target	Hasil
1	Pelayanan administrasi kependudukan	37,999	37,999
2	Pelayanan Administrasi Umum	110	110
3	Pelayanan perizinan terpadu kecamatan	81	81
	Jumlah	38,190	38,190

Sumber : Diolah sendiri dari data penyelenggaraan pelayanan publik Kec. Jatinangor 2015

Dari data tersebut, bisa dikatakan bahwa pelayanan di Kecamatan Jatinangor telah dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pemerintah (pegawai). Namun, masalah utama yang menjadi perhatian penulis adalah pada laporan data penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2016, dimana ketika target dinaikan yang artinya upaya aparatur pemerintah (pegawai) dalam peningkatan pelayanan atau peningkatan kualitas kinerja pegawai di Kecamatan Jatinangor dinaikan, namun dalam realitanya kinerja aparatur (pegawai) tidak meningkat. Hal ini terlihat pada dua aspek pelayanan yang tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Artinya, terdapat kinerja pegawai yang kurang optimal dalam tercapainya target yang telah ditentukan oleh Kasubag. Pelayanan umum. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Rencana Tingkat Pencapaian Kerja (target) dan hasil kerja Kecamatan
Jatinangor tahun 2016

No	Uraian	Rencana dan Hasil Tingkat Pencapaian Kerja	
		Target	Hasil
1	Pelayanan administrasi kependudukan	38,901	37,999
2	Pelayanan Administrasi Umum	110	170
3	Pelayanan perizinan terpadu kecamatan	90	81
	Jumlah	39,101	38,250

Sumber : Diolah sendiri dari data penyelenggaraan pelayanan publik Kec. Jatinangor 2016

Dari data tersebut, target dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perizinan terpadu kecamatan tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hal ini tentunya menyangkut kinerja pegawai yang kurang optimal dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu, berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Jatinangor, diketahui beberapa fakta belum optimalnya/ masih rendahnya pelayanan di Kecamatan Jatinangor, hal tersebut dapat dilihat dari gejala-gejala sebagai berikut:

1. Dalam dimensi kualitas kerja, masih terdapat hasil kerja para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang masih rendah. Misalkan saja dalam penataan arsip yang berada pada setiap Sub Bagian dan Seksi yang tidak tersusun rapih, hal ini terlihat dari banyaknya arsip-arsip data yang dulu tertumpuk dan tercampur, sehingga para pegawai kesulitan ketika mencari arsip baru yang dibutuhkan dan memakan waktu yang lama.

2. Tingkat Kemampuan pegawai yang berbeda-beda sehingga pelayanan belum dilaksanakan secara maksimal dari setiap pegawai di Kantor Kecamatan Jatinangor, hal ini terlihat dari sebagian pegawai yang kesulitan dalam mengaplikasikan alat penunjang seperti komputer. Sehingga hal tersebut dapat memperlambat dalam pelayanan.
3. Ketepatan waktu dalam pengerjaan pelayanan yang kadang lambat, sehingga waktu pengerjaannya tidak sesuai dengan waktu yang disepakati.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Jatinangor. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Jatinangor*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan yang terdapat di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang yaitu :

1. Kurang optimalnya kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Jatinangor
2. Dengan taraf pendidikan sebagian besar pegawai yang dirasa cukup, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas serta untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang ?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan di atas maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah untuk menganalisa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Jatinangor, kemudian kegunaan lainnya adalah sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah menerapkan ilmu atau teori-teori serta memberikan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam pelayanan publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah daerah dalam menganalisa Kinerja

pegawai guna mengoptimalkan pemberian pelayanan bagi masyarakat.

- b. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi media pembelajaran dalam memecahkan permasalahan secara ilmiah, dengan menganalisa fenomena administrasi yang kemudian dianalisa dengan teori-teori yang ada.
- c. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi temuan empiris sebagai bahan referensi dan sumber informasi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.6 Kerangka Pemikiran

Pemerintah daerah yang diberi kewenangan tidak hanya menjaga ketertiban dan keamanan masyarakatnya, namun mengupayakan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, peranan pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat lebih dominan. Pemerintah yang didekatkan dengan rakyat diharapkan lebih baik dalam mendeteksi apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan serta keinginan dan kepentingan ataupun aspirasi rakyat secara baik dan benar, karena segala kebijakan yang dibuat ditujukan untuk masyarakat yang dilayani. Selanjutnya pemerintah pun harus dapat melaksanakan janji-janjinya kepada masyarakat, dan mengukur segala langkah yang dilakukan melalui pemantauan dan evaluasi hasil kinerjanya untuk menjadi input perbaikan kembali kebijakan pembangunan yang belum memberikan hasil yang optimum dalam pelaksanaannya (Lukito, 2014 : 2).

Begitu pula dengan Kecamatan Jatinangor, sebagai pelayan publik dituntut untuk memberikan kesejahteraan pada masyarakat di wilayahnya, termasuk dalam

pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah di wilayah Jatinangor tersebut. Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam pencapaian tujuannya ditentukan oleh beragam faktor antara lain individu yang berada didalam organisasi tersebut yang tentunya haruslah memiliki kinerja yang baik.

Menurut Prawirosentono yang dikutip oleh Sinambela (2012 : 5) dalam bukunya yang berjudul *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran, Dan Implikasi*, mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dari seseorang ataupun sekelompok yang berlandaskan pada rasa tanggung jawab dan wewenang dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi tersebut secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan etika dan moral. Sedangkan menurut Moehariono dalam bukunya yang berjudul *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, kinerja diartikan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis demi terwujudnya sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi tersebut (2009 : 60).

Kritik mengenai pelaksanaan pelayanan publik terjadi karena adanya rasa ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Jika ditelusuri semua ini bisa disebabkan oleh ketidaksiapan aparaturnya pemerintah dalam menanggapi terjadinya transformasi yang berdimensi luas, kompleksitas perilaku pegawai negeri yang cenderung tidak berorientasi pada kepentingan warga, rendahnya kesadaran hukum pejabat publik, juga tidak terlepas dari dampak berbagai masalah terutama dalam bidang pembangunan.

Salah satu aspek terpenting dari pelayanan publik adalah adanya mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*), yang berupa monitoring, survei yang dilakukan oleh pengguna (masyarakat). Karena pada dasarnya sistem ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak pimpinan untuk menilai sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai yang telah diberikan dalam pelayanan publik, tetapi juga sebagai alat untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat atas penyelenggaran pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Sangkala, 2012 : 203).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa dalam mengukur optimal atau tidaknya suatu kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari indikator-indikator pengukuran kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Dwiyanto yang dikutip oleh Sembiring (2012 : 98-99) dalam bukunya yang berjudul *Budaya dan Kinerja Organisasi* diantaranya yaitu :

1. Produktivitas, produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan.
2. Kualitas layanan, indikator ini merupakan alat ukur dalam mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Responsivitas, merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, serta, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

4. **Responsibilitas**, indikator ini menjelaskan kegiatan organisasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.
5. **Akuntabilitas**, merujuk kepada seberapa besar kebijakan yang dibuat oleh organisasi publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga para aparatur pemerintah memprioritaskan kepentingan rakyat.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka, peneliti menggunakan dimensi di atas. Kemudian pelayanan publik menjadi persoalan yang memerlukan perhatian dan penyelesaian yang intensif, karena pada dasarnya setiap manusia selama hidupnya membutuhkan pelayanan. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu yang berlandaskan atas aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011: 46), untuk mengetahui yang dirasakan serasa nyata oleh konsumen, ada indikator pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. kualitas pelayanan ini berupa fasilitas fisik (gedung, gudang dan sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknolgi) serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan dan kehandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan serta sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan)

Yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat atau pelanggan.

e. *Empathy* (perhatian)

Yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Dimana aparat pelayanan publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan kepada suatu pedoman atau standar atas pelayanan yang diberikan sebagai jaminan kepastian

bagi penerima layanan, standar pelayanan merupakan sebuah ukuran yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh pemberi layanan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip oleh Hardiansyah (2010 : 28) dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik*, menyatakan standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur layanan,
2. Waktu penyelesaian,
3. Biaya pelayanan,
4. Produk layanan,
5. Sarana dan prasarana,
6. Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan.

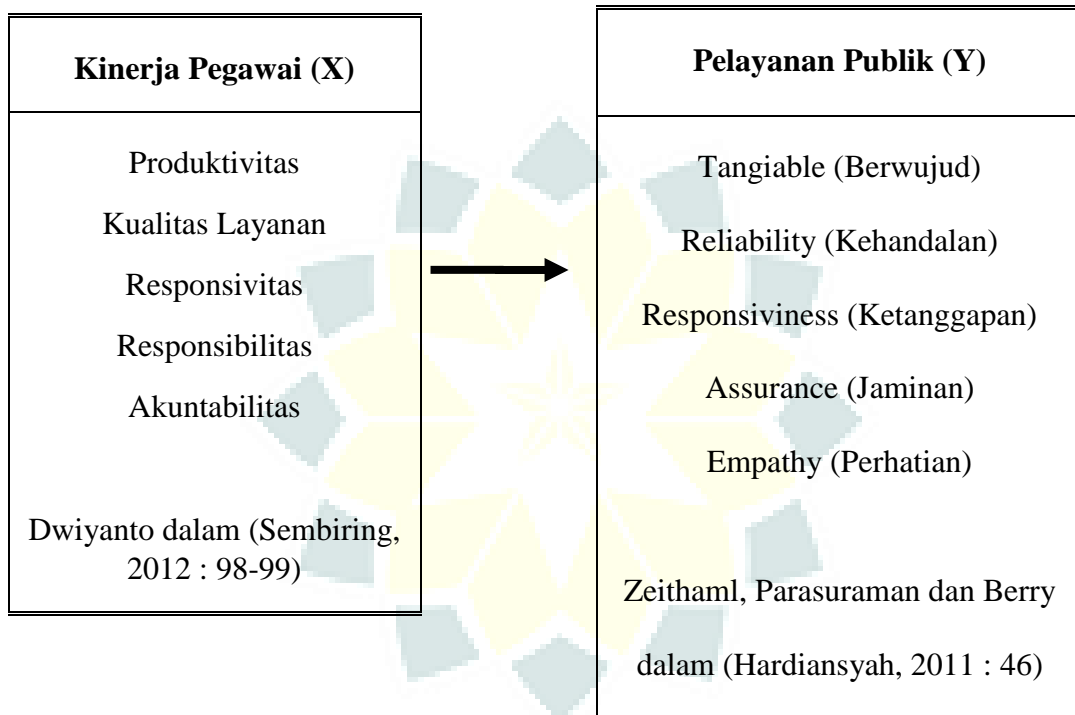
Berdasarkan identifikasi masalah maka peneliti mengambil lima dimensi yang berkaitan dengan indikator pelayanan publik yaitu *tangible* atau penampakan fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan *empathy* atau perhatian.

Konsep pemetaan hubungan variabel dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran Hubungan Variabel Penelitian



X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

1.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, peneliti membuat hipotesis penelitian sebagai berikut : **“Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor”**. Adapun hipotesis yang digunakan berkaitan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, maka digunakan pengujian hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), yaitu:

$H_0 = 0$ Kinerja Pegawai Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor.

$H_a \neq 0$ Kinerja pegawai berpengaruh berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Jatinangor.

