

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi yang berhasil sangat ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, perubahan teknologi yang cepat disertai persaingan yang semakin tajam maka setiap organisasi menginginkan pegawai yang berkompeten dan profesional agar dapat memberikan hasil kerja yang memuaskan. Kualitas dipercaya menjadi kunci dasar bagi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Terlebih dengan pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan menjadi “*good governace*” perlunya diimbangi dengan para sumber daya yang memiliki kualitas. Baik dan buruknya pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan sangat beruntung kepada kualitas yang dimiliki oleh kinerja pegawai.

Organisasi mempunyai berbagai jenis sumber daya sebagai ‘*input*’ untuk diubah menjadi ‘*output*’ berupa produk barang atau jasa. Kinerja seseorang tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam kinerja tersebut, manusia atau sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting. Untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia, dapat dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi serta dapat pula diartikan sebagai suatu kebijakan (*policy*).

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua

potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Karena alasan itu pula, mengelola organisasi dengan baik bukan merupakan pilihan, tetapi sebuah keharusan. Dalam bahasa yang lebih sederhana, organisasi perlu manajemen agar bisa berfungsi sesuai tujuan awal didirikannya organisasi, yakni bisa memenuhi kebutuhan dan tujuan seseorang atau sekelompok orang. Organisasi dan manajemen dengan demikian seperti dua sisi dari satu mata uang. Keduanya saling terkait dan saling membutuhkan. Di sisi lain, baik organisasi maupun manajemen juga membutuhkan kehadiran manusia dan menempatkan manusia pada posisi sentral.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, telah mengatur dengan jelas kewajiban apa yang harus dilakukan dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap pegawai negeri sipil. Peraturan disiplin tersebut selain mengatur kewajiban dan larangan bagi setiap pegawai negeri sipil, juga mengatur tata cara pengajuan keberatan apabila pegawai negeri sipil yang dijatuhi hukuman kedisiplinan merasa keberatan atas hukuman disiplin yang dijatuhkan kepada nya .

Di sisi lain pegawai negeri sipil ketika harus diatur menjadi disiplin yaitu di dalam sebuah Organisasi. Organisasi dapat diartikan bermacam-macam tergantung dari arah mana kita memandangnya. Terori klasik memandang organisasi itu sebagai wujud. Sedangkan teori sistem memandang bahwa organisasi sebagai proses. secara sederhana, organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mecapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat

dengan peraturan yang ada dan organisasi merupakan wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama agar dapat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan atau dirumuskan.

Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan, peningkatan kualitas produk atau jasa, peningkatan daya saing dan peningkatan kinerja organisasi. Setiap organisasi, tim dan individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Kinerja pegawai merupakan unsur yang sangat penting bagi pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan. Ketika sebuah organisasi pemerintahan diisi oleh para pegawai yang kompeten, maka akan sangat memudahkan dalam pencapaian tujuan dari pemerintahan tersebut. Oleh karena itu, tugas utama pemerintah pada saat ini yaitu dapat mencapai dan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia di setiap instansi pemerintahan yang ada. Tujuan utama dalam pelaksanaan untuk kinerja pegawai ini ialah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi. Hal itu kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan memastikan aktivitas sumber daya manusia mendukung usaha organisasi yang terfokus pada produktivitas, pelayanan, dan kualitas.

Kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi tetapi juga pimpinan beserta individu yang lainnya. Manfaat kinerja pegawai bagi organisasi ialah menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim beserta individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, meningkatkan nilai-nilai inti, mengatur proses pelatihan serta mendukung inisiatif kualitas total dan mengubah perubahan budaya.

Sehingga terciptalah suatu organisasi yang didalamnya pegawai yang berkompeten, berkualitas dan berkuantitas yang diharapkan oleh suatu organisasi. Oleh karena itu kinerja pegawai menjadi salah satu penentu dalam mencapai tujuan organisasi.

Kementerian Agama merupakan salah satu organisasi pemerintah yang keberlangsungan organisasinya sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Agama telah tercantum di dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 153 Tahun 2009 Tentang Reformasi Birokrasi Departemen Agama. Keputusan ini ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka mempercepat dan mempermudah pelayanan pemberian dokumen perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 9 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dilaksanakan di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan Kecamatan. Sistem pelayanan terpadu ini pada hakikatnya ialah untuk menyederhanakan mekanisme pelayanan, sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Artinya, sistem ini diadakan bukan hanya karena adanya peraturan perundang-undangan yang mewajibkan, tetapi lebih kepada seberapa jauh sistem pelayanan terpadu tersebut dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan.

Demikian tentunya berlaku pula di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Namun, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan apa yang tertuang di dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 153 Tahun 2009 Tentang Reformasi Birokrasi Departemen Agama. Berdasarkan pada salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat, seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) belum terlaksana dengan cukup baik.

TABEL 1.1**Data Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi****Jawa Barat**

No	Jenis pelayanan	Target	Realisasi
1	Ijin belajar S1	60 menit	2 hari
2	Pelayanan audiensi	44 menit	40 menit
3	Pelayanan Magang-PKL	40 menit	50 menit
4	Pelayanan MOU	50 menit	1 hari
5	Pelayanan Penelitian	40 menit	1 hari
6	Pengesahan Ijazah	30 menit	40 menit
7	Permohonan Rohaniawan	42 menit	1 hari
8	Pendaftaran Haji Khusus	75 menit	2 hari
9	Pembatalan Haji Khusus	51 menit	1 hari
10	Surat masuk melalui aplikasi e-disposisi	42 menit	2 hari

Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan tabel di atas masalah dapat teridentifikasi bahwa peneliti menduga masih adanya ketidaksesuaian pencapaian target kerja dimana hal tersebut merupakan penghambat bagi pelaksanaannya pelayanan prima bagi masyarakat Provinsi Jawa Barat.

Hal ini dikarenakan dilihat pada laporan kinerja pegawai (LAKIP) pada tahun 2018 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat bahwa terdapat permasalahan antara lain kualitas kinerja yang masih belum memadai, hal itu disebabkan karena rendahnya penerapan

standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan pada pelayanan terpadu satu pintu, serta kurangnya profesionalitas aparatur yang dimiliki berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan masyarakat pada Kantor Wilayah Agama Provinsi Jawa barat.

Jadi dengan uraian permasalahan diatas, maka penulis memandang perlu dilakukan kajian lebih mendalam dengan mengangkat dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis fokus penelitian meliputi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ada beberapa permasalahan atau kendala yang harus ditangani dengan baik sehingga untuk memecahkan suatu permasalahan ini, penulis berusaha memahami aspek mengenai permasalahan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :
Bagaimana Kualitas Kinerja Pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan di atas, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut : Untuk mengetahui Kualitas Kinerja Pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

E. Kegunaan/Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis menggolongkan manfaat dan kegunaan penelitian ini menjadi dua yakni secara teoritis dan praktis

1. Teoritis

- a. Dapat mengetahui Kinerja Pegawai pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan dan pemahaman baru bagi peneliti. Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan bagi pembaca tentang fenomena profesionalisme aparatur pemerintahan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.
- b. Diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mengenai kinerja pegawai
- c. Dapat memberikan sumbangan referensi ide konseptual untuk peneliti lain dalam mengumpulkan bahan untuk studi literasi jika akan meneliti judul yang sejenis pada masa yang akan datang.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dalam pembangunan intelektual, dibidang akademis sehingga mampu menerapkan langkah-langkah yang harus dilakukan sebagai calon Pemerintahan.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini di harapkan menjadi bahan pemikiran dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja aparatur negara secara efisien dan efektif.

c. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan kaum terdidik kepada masyarakat luas yang ingin mengetahui upaya dan kinerja yang dilakukan aparatur pemerintahan.

F. Kerangka Pemikiran

Kinerja adalah suatu tenaga yang di miliki oleh sumber daya manusia baik itu tenaga otot maupun akal yang dapat membantu suatu pekerjaan untuk terus berjalan sesuai dengan tujuan suatu organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Begitu pula Bintoro dan Daryanto (2017:105) mendefinisikan Kinerja adalah Banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya.

Indikator kinerja menurut Bintoro dan Daryanto terdapat 5 indikator, yaitu;

1. Kualitas

Kualitas merupakan kinerja yang diukur dari propesi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jmlah sikls aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ialah tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil outpu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

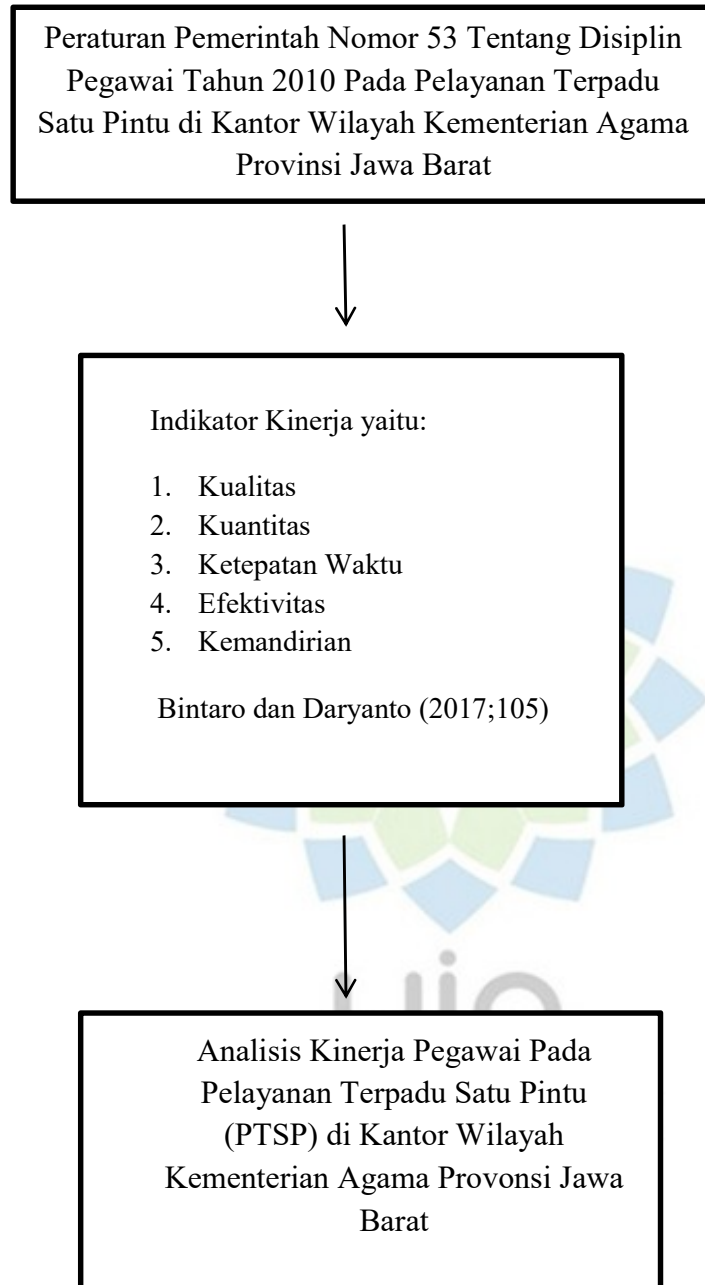
4. Efektivitas

Efektivitas ialah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian ialah tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan dimana dia kerja.

Dengan melandaskan pemikiran kepada pendapat diatas maka menurut penulis perlu diadakannya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan fenomena tersebut, dan pada akhirnya diharapkan hasil yang diperoleh dapat meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintahan khususnya di Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran