

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia dalam sejarahnya terus melakukan upaya-upaya agar mampu meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, kemudian mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang bertujuan untuk membangun integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

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).

Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penilaian Kinerja PNS

bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS.

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 Kiaracondong menjadi salah satu perangkat daerah di Kota Bandung, Jawa Barat. Dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat dalam aspek pelayanan. Secara umum, pelaksanaan program pelayanan yang dilaksanakan di wilayah Kecamatan Kiaracondong memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi dan kependudukan kewilayahan. Dengan demikian, 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. Dalam keputusan Walikota Bandung Nomor:640/kep.210-Bag.ORPAD/2015 Tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama (IKU) di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk kualitas pelayanan yang diberikan, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan sebaik mungkin dan meningkatkan kinerjanya.

Dalam Peraturan Wali Kota 1407 Tahun 2016 dalam Pasal 4 tentang Tugas dan Fungsi Organisasi Kecamatan. Dengan adanya Tugas dan Fungsi ini, diharapkan para pegawai mengetahui dan menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Disamping itu, didalam Tugas dan Fungsi yang bersangkutan memang kurang empati terhadap tugas tersebut, sehingga ada kecenderungan keterlambatan, berbelit-belit, waktu yang terlambat sehingga pelayanan yang diberikan pun tidak maksimal.

Berdasarkan informasi dari salah satu pegawai Kecamatan Kiaracondong yaitu bagian kepala kasi pemerintahan, pegawai tersebut mengatakan ada beberapa kendala yang masih dihadapi oleh para pemberi pelayanan publik diantaranya, masih adanya pegawai yang datang terlambat pada saat jam kerja kemudian masih ada pegawai yang meninggalkan kantor sebelum jam pulang kerja.

Kemudian permasalahan kedua yaitu kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung bagian pelayanan administrasi dan kependudukan kewilayahan khususnya pembuatan KTP-el. Dalam hal ini proses pembuatan KTP-el tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu satu bulan, namun kenyataannya waktu yang diperlukan dalam pembuatan KTP-el sekitar tiga bulan. Hal ini terjadi dikarenakan blanko KTP-el yang terbatas. Berdasarkan permasalahan yang penulis sampaikan hal ini merupakan kurangnya disiplin serta tanggung jawabnya sebagai pegawai, serta kurang optimalnya para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung terdapat laporan kinerja pegawai pada Tahun 2019, pelayanan administrasi dan kependudukan di Kecamatan Kiaracondong belum mencapai target yang telah ditetapkan, meskipun angka realisasinya terbilang cukup baik. Data tersebut dapat dilihat dari laporan kinerja pegawai pada Triwulan I, Triwulan II, dan Triwulan III Tahun 2019. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1

**Rencana Tingkat Capaian Kerja (Target) dan Realisasi Kerja Kecamatan Kiaracondong
Pada Tahun 2019**

Uraian	Kinerja Pegawai	Rencana dan Realisasi Tingkat pencapaian kerja	
		Target	Realisasi
Pelayanan	Triwulan I (Jan, Feb, Maret)	87	79,81%

Administrasi dan Kependudukan	Triwulan II (April,Mei,Juni)	87	76%
Kewilayahan	Triwulan III (Juli,Agustus,Sept)	87	77,15%

Sumber : Diperoleh dari Kantor Kecamatan Kiaracondong pada tahun 2020

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu warga Kecamatan Kiaracondong yaitu staff bagian pelayanan sering tidak ada di tempat pelayanan sehingga membuat masyarakat harus menunggu. Kemudian, masih adanya pegawai yang melayani dengan kurang ramah. Hal tersebut didukung dengan adanya tabel di atas, bahwa kinerja pegawai belum maksimal hal tersebut diduga karena kurang optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. Sehingga penulis menarik judul dari permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Tahun 2019”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memberikan identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Kurang optimalnya kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.
2. Jangka waktu pelayanan publik yang relatif lama.

3. Dengan taraf pendidikan sebagian besar pegawai yang dirasa cukup, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti serta untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?
2. Bagaimana faktor pendorong dan penghambat dalam kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?
3. Apa upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang diajukan dalam usulan penelitian adalah sebagai berikut :

“Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Tahun 2019 ”

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah untuk menerapkan teori-teori yang telah didapat serta memberikan pemikiran mengenai pengembangan dari Ilmu

Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik.

- b. Bagi lembaga Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu atau teori-teori mengenai pengembangan Administrasi Publik.
- c. Bagi Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang signifikan terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam ilmu kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis khususnya penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis karya ilmiah, terutama menganalisis permasalahan yang terjadi berkaitan dengan ilmu yang didapat selama dalam masa perkuliahan.
- b. Bagi lembaga Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik.
- c. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh informasi yang bermanfaat dan memberikan masukan positif bagi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Peneliti memerlukan suatu kerangka pemikiran sebagai landasan teori dalam memecahkan suatu masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu berupa pendapat

beberapa ahli atau pakar yang dijadikan titik tolak landasan teori dalam pembahasan masalah yang telah dibahas.

Mangkunegara (2005:67) kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sembiring (2012:82) kinerja bisa juga dikatakan sabagai sebuah hasil kerja (*outout*) dari suatu proses (konversi) tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber daya (*resources*), data dan infoemasi, kebijakan dan waktu tertentu yang digunakan disebut sebagai masukan (*input*). Umpan balik (*feed-back*) merupakan komentar dari konsumen atas out put yang didistribusikan yang berguna bagi perubahan atau perbaikan *input* berikutnya sehingga proses tersebut merupakan siklus atau sistem.

Kinerja Pegawai menurut Mahsum (2009:23) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang terutang dalam *strategic planning*.

Adapun lima dimensi yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2002) dalam Darmawanto & Ariyanto (2020:94) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja
2. Kualitas Kerja
3. Pemanfaatan Waktu
4. Tingkat Kehadiran
5. Kerja Sama

Kemudian, kualitas pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik maupun professional baik jasa, barang, atau administrative sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Hermanto, 2018 dalam (Afrizal, Effendi, & Handayani, 2019) pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan memenuhi pelayanan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku kepada warga negara yang didalamnya terdapat pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi. Hal ini tentunya dalam upaya memaksimalkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar terciptanya perasaan puas dari masyarakat.

Menurut Afrizal & Sahuri dalam Handayani (2019:70) salah satu bentuk pelayanan yang diberikan ialah pelayanan publik yang berkualitas, dimana mengatakan bahwa kualitas dari layanan ialah kegiatan yang menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) dalam Afrizal, Effendi, & Handayani (2019:70) yaitu:

1. Tangibles (Bukti nyata)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Daya tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Perhatian)

G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka peneliti dapat membuat hipotesis penelitian sebagai berikut yaitu : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung Tahun 2019”. Adapun hipotesis yang digunakan oleh peneliti berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Maka peneliti menggunakan pengujian hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), yang dapat dilihat sebagai berikut:

H_0 = 0 Kinerja pegawai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

H_a \neq 0 Kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

