

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan merupakan sebuah lembaga yang berada dalam lingkungan Pemerintahan Daerah dan melaksanakan sebagian persoalan kedinasan di aspek kemasyarakatan berlandaskan asas otonomi daerah. Seperti halnya perumusan kebijakan di bidang sosial, pengawasan dan penyelenggaraan kebijakan yang dipercayakan oleh wali kota sejalan dengan tugas dan fungsi dari dinas sosial.

Keberadaan Dinas Sosial dalam tatanan Pemerintahan dinilai sangat penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat umum. Karena salah satu kewajiban dari negara adalah dapat menjamin rakyatnya baik keselamatan, pendidikan dan kesejahteraan. Maka dari itu dinas sosial diharapkan dapat menjadi jembatan atau dapat menjadi fasilitas bagi masyarakat dalam menjamin kesejahteraan sosial.

Mengutip Wirsanto (2005) Dinas merupakan tempat atau kantor pemerintahan yang menjalankan dan mengurus tugas sejalan dengan apa yang telah ditentukan sesuai dengan dinas terkait. Di Kota Bandung sendiri, banyak dinas yang berada di wilayah Kota Bandung salah satunya adalah Dinas Sosial Kota Bandung yang berada di wilayah Ciwastra Kota Bandung.

Kota Bandung adalah satu dari banyak kota besar yang berada di Jawa barat. Dengan besaran wilayah 167,3 km<sup>2</sup> dan dengan kepadatan populasi sekitar 2.575.478 Jiwa. Kota Bandung merupakan salah satu kota metropolitan terbesar dan juga ibu kota Jawa Barat. Kota Bandung selain menyuguhkan pesona dan wisata baik dalam apek kuliner, fashion, dan destinasi-destinasi yang sangat lekat dengan budaya keramah tamahan Sundanya menyimpan tempat tersendiri di hati masyarakat.

Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung mempunyai peran utama dan fungsi menyediakan fasilitas layanan kepada masyarakat yang berfokus pada penanggulangan kemiskinan dan sosial oleh para pegawai di Dinas Sosial Kota Bandung. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dinilai masih perlu di perbaiki dan ditingkatkan kembali kinerja dari pegawai Dinas Sosial Kota Bandung sehingga berbagai program bisa di implementasikan menjadi lebih efektif.

Pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memebrikan kepuasan dalam pelayanan meskipun tidak berupaka produk secara fisik. Pelayanan publik dijalankan dinas-dinas pelaynan pemerintahan dan dijalankan oleh Apartur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di dinas terkait.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang efektif maka pegawai atau Aparat Sipil Negri ini harus memberikan pelayanan yang prima guna mencapai standar fasilitas layanan masyarakat yang bagus. Untuk mendapatkan hasil demikian oleh para pegawai maka bisa dilihat dari bagaimana kinerja para pegawai. Kinerja sebagai satu dari sekian banyak indikator untuk mengetahui level keberhasilan dan pencapaian pegawai yang mencakup semua aspek dalam periode yang telah ditentukan.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung No. 1340 Tahun 2017 Pasal 6 asas-asas pada penyediaan layanan informasi publik, adalah:

a. Mudah

Aspek ini berarti bahwa proses atau alur pelayanan yang dilaksanakan haruslah mudah. Mudah di sini berarti mudah dimengerti dan mudah dalam pengaplikasiannya, dan tentunya aksesibel bagi masyarakat.

b. Cepat

Proses pelaksanaan layanan informasi publik dilakukan dengan cepat dan tidak terkesan harus ke sana-sini. Selain itu pula, secara procedural haruslah tepat waktu dan penyajiannya dilakukan dengan lengkap tanpa ada detail yang terlewat.

c. Cermat

Secara prosedural, pemberian pelayanan harus jelas mengenai alur dan tata caranya.

d. Akurat

Pelayanan publik perlu dilakukan dan diterima dengan benar dan tanpa kesalahan. Jika ada kesalahan, koreksi secepatnya dilakukan dan sesuai prosedurnya.

e. Transparansi

Penyediaan pelayanan harus mengedepankan kejelasan dan keterbukaan..

f. Akuntabel

Penyelenggaraan layanan harus bisa dipertanggungjawabkan.

g. Proporsionalitas

Semua aktivitas pelayanan publik perlu mempertimbangkan seimbang hak maupun juga kewajiban.

Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dituntut agar mampu mengoptimalkan sumber-sumber yang ada termasuk sumber daya manusia-nya agar mampu untuk meningkatkan kinerja yang baik dan efektif. Karena sumber daya manusia merupakan variabel pokok guna menghasilkan kinerja pegawai yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik yang optimal.

Efektivitas aparat pemerintahan adalah faktor yang menjadi tolak ukur untuk menentukan keberhasilan suatu organisasi dimana dalam hal ini kinerja menjadi

tujuan untuk pelayanan masyarakat yang optimal. Dimana dalam pelaksanaannya aparat yang baik menyediakan layanan yang tepat guna dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang menghasilkan pemerintahan yang baik. Dan untuk mengetahui seberapa efektif kerja pada Dinas Sosial Kota Bandung yaitu diukur dengan kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat umum, berikut rekapitulasi nilai indek kepuasan masyarakat :

Tabel 1.1  
Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
1	Prosedur pelayanan	2,35%
2	Persyaratan pelayanan	2,86%
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,74%
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,45%
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,12%
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,23%
7	Kecepatan pelayanan	3,45%
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,30%
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,12%
10	Kewajaran biaya pelayanan	4
11	Kepastian biaya pelayanan	4
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,56%
13	Kenyamanan lingkungan	2,52%
14	Keamanan pelayanan	2,75%

( Sumber data : Lakip Dinas Sosial Kota Bandung 2019)

Menurut daftar yang telah dipaparkan, bisa dianalisis bagaimana unsur pelayanan di Dinas Sosial Kota Bandung dengan jumlah indeks yang diperoleh adalah 3,032.

Contoh cara penilaian atau untuk mengetahui nilai indeks :

**Analisis Pencapaian Sasaran 5 Tahun 2020**  
**Meningkatnya Kualitas Pelayanan Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung**

No	Indikator Kinerja	Satuan	Tahun 2019		%	Tahun 2020		%
			Target	Realisasi		Target	Realisasi	
1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	%	85			85	86.37	101.61

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = 3.45$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = 86.37
- b. Mutu Pelayanan = B
- c. Kinerja unit pelayanan adalah Baik

Indeks kepuasan masyarakat ini didasarkan atas hasil survey kepada masyarakat penerima layanan Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan, dimana dalam menghitung dan indikator yang digunakan mengacu pada Permenpan Nomor

14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tabel 1.2

Komposisi Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung Berdasarkan Jabatan Struktural

No	SKPD	Eseleon			Fungsional
		II	III	IV	
1	Dinas Sosial	1	5	10	-
Pelaksana					
NO	SKPD	IV	III	II	I
2	Dinas Sosial	-	20	6	1
Jumlah					43

(Sumber Data: Lakip Dinas Sosial Kota Bandung 2019)

Menurut daftar tersebut bisa dianalisis keseluruhan pegawai di Dinas Sosial Kota Bandung yang berjumlah keseluruhan sejumlah 43 orang yang terbagi atas beberapa golongan di antaranya eselon dan pelaksana.

Tabel 1.3

Nilai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

Bulan	Nilai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)					Jumlah pegawai yang di nilai
	< 90	91-94	95-97	98-99	100	

Juli	3 pegawai	10 Pegawai	12 pegawai	8 pegawai	10 Pegawai	43 Pegawai
Agustus	5 Pegawai	10 Pegawai	9 Pegawai	5 Pegawai	14 pegawai	43 pegawai
September	7 Pegawai	9 Pegawai	6 Pegawai	10 Pegawai	9 Pegawai	43 pegawai
Oktober	3 Pegawai	7 Pegawai	10 Pegawai	12 Pegawai	11 Pegawai	43 pegawai
November	2 Pegawai	8 Pegawai	11 Pegawai	9 Pegawai	10 Pegawai	43 pegawai
Desember	4 Pegawai	7 pegawai	12 pegawai	9 pegawai	11 Pegawai	43 pegawai

(Sumber : Laporan Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung Tahun 2019)

Menurut laporan di atas, terdapat beberapa tujuan atau target kerja yang belum bisa terpenuhi oleh tiap pegawai dan masih banyak pegawai yang belum mampu menyelesaikan capaian tugasnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Lebih jauh lagi, sesuai dengan observasi awal penulis yang dilakukan pada jam kerja, nampak beberapa pegawai yang kedapatan mengobrol dan bahkan berantai di waktu kerja. Selain itu ada juga ada beberapa pegawai yang hadir melebihi jam masuk kantor.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang baik di hasilkan dari bagaimana kinerja pegawai/aparat yang melakukan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu, penulis mengambil keputusan untuk memilih judul **“Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Menurut paparan yang telah dijabarkan sub bab sebelumnya, penulis menganalisa permasalahan yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung, yaitu :

1. Pegawai kurang dalam segi ketepatan waktu dan masih melakukan keterlambatan dalam melakukan pekerjaan.
2. Terdapat beberapa pegawai yang belum mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.
3. Tidak adanya insentif yang diberikan oleh pihak instansi sehingga menurunnya semangat kerja.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dicari jawabannya pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung?
2. Bagaimana kemampuan pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung dalam menyesuaikan diri berdasarkan dimensi yaitu Kecocokan dan Perbedaan Individu?
3. Bagaimana prestasi atau hasil kerja pegawai pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung?

4. Bagaimana tingkat kepuasan pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung atas peranan atau pekerjaan yang telah dilakukan?
5. Bagaimana kualitas jasa ataupun produk primer yang dihasilkan oleh pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung?
6. Bagaimana Penilaian oleh pihak luar dalam menilai keefektivan kerja pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan kota Bandung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dilihat dari rumusan masalah yang telah disusun di atas, maka tujuan penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui kemampuan pegawai di Dinas Sosial kota Bandung dalam menyesuaikan diri
2. Untuk mengetahui prestasi atau hasil kerja pegawai di Dinas Sosial Kota Bandung
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung atas peranan atau pekerjaan yang telah dilakukan
4. Untuk mengetahui kualitas jasa ataupun produk primer yang dihasilkan oleh pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung
5. Untuk mengetahui Penilaian oleh pihak luar dalam menilai keefektivan kerja pegawai Dinas Sosial dan Penanggulangan kota Bandung

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Untuk Teoritis**

Diharapkan penelitian ini mampu menambah khazanah dalam perkembangan ilmu administrasi publik, lebih khususnya lagi yang sesuai dengan pembahasan di skripsi ini, yaitu pelayanan publik.

### **2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Peneliti**

Penelitian ini akan menjadi salah satu prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

#### **b. Instansi**

Penelitian ini bisa menjadi salah satu bahan acuan bagi para pemangku kebijakan sebelum menyusun regulasi yang berkaitan dengan kebijakan publik. Selain itu juga bisa menjadi referensi dalam pengoperasian administrasi pada bidang pengelolaan dan peningkatan sumber daya manusia.

#### **c. Peneliti Berikutnya**

Jika terdapat kesalahan pada penelitian ini, diharapkan penelitian berikutnya dengan topik bahasan yang sama bisa menghindarinya dengan membaca penelitian ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memperdalam analisis pada peneliti berikutnya.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Pegawai adalah asset yang sangat vital sebab pegawai adalah salah satu aspek aparatur yang secara instansial menjadi baguan dari penyedia pelayanan pemerintah untuk menjalankan peran utama dan fungsinya dalam pemerintah, pembangunan dan layanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat lebih apik dan menyediakan kepuasan kepada masyarakat yang dilayaninya

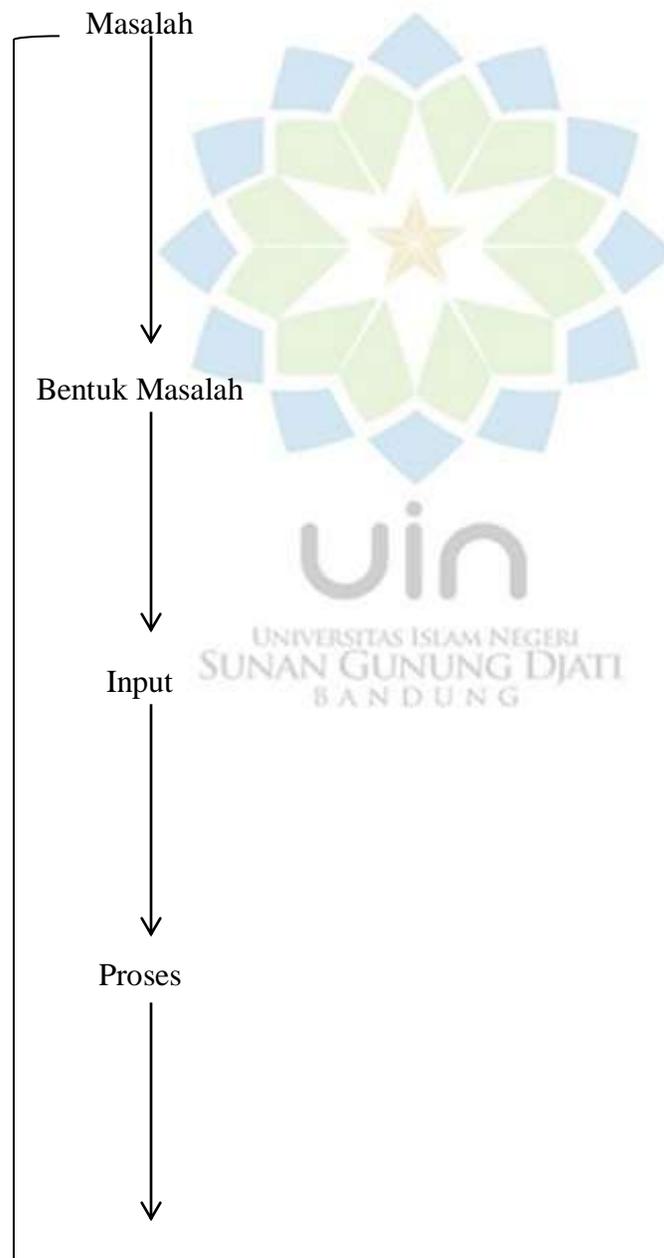
Efektivitas menurut Handoko (2016) mengungkapkan efektivitas ialah kompetensi untuk mengambil langkah tepat sehingga tujuan awal yang sudah ditetapkan bisa tercapai. pada dasarnya efektivitas merupakan kondisi yang menekankan bagaimana hasil yang ditargetkan itu tecaai sesuai dengan rencana yang awal.

Ukuran efektivitas menurut Richard dan M. Steers (1985:46) yang meliputi:

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri  
Apa yang mampu dilakukan manusia sangatlah terbatas, sehingga keterbatasan itu menjadikan manusia tidak bisa memenuhi kebutuhan yang ada lewat kerja sama yang telah disetujui
2. Prestasi Kerja  
Prestasi adalah capaian pegawai dalam menjalani tugas yang telah diamanahkan kepadanya yang ditimbang berdasarkan kemampuan, keandalan, serta komitmen kerja.
3. Kepuasan kerja  
Kepuasan yang dimaksud si sini adalah level rasa senang individu yang dialami karena pekerjaan yang sudah dituntaskannya dalam sebuah instansi. Kepuasan individu bisa diindikasikan dari upah yang setimpal atau kenyamanan dari kondisi kerja.
4. Kualitas  
Kualitas pelayanan atau bahkan produk yang dibuat dapat menentukan efektivitas performa organisasi. Kualitas jugs ditentukan oleh bentuk operasional, serta jenis layanan atau produk yang dihasilkan organisasi.

5. Penilaian Oleh Pihak Luar  
Asesmen diberikan oleh pihak ketiga (baik itu perorangan atau kelompok) di luar lingkaran organisasi. Penilaian itu nantinya akan berbuah kesetiaan, kepercayaan, dan bahkan dukungan dari pihak luar seperti masyarakat atau kelompok kepentingan lain.

Gambar 1.1



## Kerangka Pemikiran

Hasil

Masalah :

Efektivitas Kerja pegawai Dinas  
Sosial dan Penanggulangan  
Kemiskinan Kota Bandung



Bentuk Masalah

- Kualitas kerja yang belum efektif
- Kurangnya kedisiplinan pegawai



Kebijakan

Peraturan Wali Kota Bandung  
No. Tahun 2017 Pasal 6  
Prinsip-prinsip dalam  
memberikan pelayanan  
informasi publik



Efektivitas Kerja

1. Kemampuan menyesuaikan diri
2. Prestasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kualitas
5. Penilaian oleh pihak luar

Richard dan M. Steers (1985:46)

## A. Proposisi

Proposisi yang penulis ajukan adalah Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan kota Bandung berjalan dengan baik, jika berdasarkan dimensi pengukuran efektivitas kerja yaitu kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, kepuasan kerja, kualitas, dan penilaian oleh pihak luar.

