

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan modal kuat organisasi pemerintahan dalam implementasi strategi yang penting yaitu sebagai subjek. Oleh sebab itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai profesionalisme dan kompetensi tinggi karena hal ini dapat mendukung perkembangan kinerja pegawai negeri sipil. Kualitas sumber daya manusia (SDM) pegawai negeri sipil di instansi pemerintahan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi pemerintahan. Dalam sebuah organisasi pemerintahan, kesuksesan serta kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan, dipengaruhi oleh kinerja pegawai, kinerja yang dimiliki setiap pegawai akan mewujudkan hasil kerja yang baik. Untuk meningkatkan kinerja harus dilakukan dengan memberikan motivasi kepada pegawai. Dalam rangka penyempurnaan standar pelayanan dan kerja yang optimal, tergantung pada sumber daya manusia, prosedur kerja, teknologi dan peralatan.

Seiring berkembangnya zaman, adanya tantangan-tantangan baru yang begitu kompleks merupakan suatu hal yang mendesak bagi pemerintah untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia khususnya pegawai negeri sipil. Kinerja pegawai sudah banyak mendapatkan kritikan mengenai metode penilaian kinerja yang dianggap lemah dan kurang menggambarkan kinerja yang sesuai dengan kenyataannya.

Untuk mencapai suatu pola penilaian kinerja yang baik sesuai PP No. 30/2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, harus diawali dengan membangun suatu sistem manajemen kinerja yang baik pada masing-masing individu pegawai negeri sipil. Masyarakat sebagai pengguna layanan birokrasi sering kali mengeluhkan mutu aparat dalam menjalankan fungsinya. Berbagai bentuk keluhan muncul baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan seperti prosedur yang berbelit-belit, birokrasi yang panjang, standar operasional prosedur yang terkesan berbelit-belit, jangka waktu penyelesaian layanan yang tidak pasti, belum transparansi terhadap kepastian biaya yang harus dikeluarkan dan sikap aparatur atau petugas yang kurang responsif, hal ini tentu dapat menimbulkan penilaian yang kurang baik dari pengguna layanan dan tentunya akan menimbulkan kecemasan dari masyarakat yang dapat menyebabkan masyarakat malas untuk berpartisipasi atau berurusan dengan organisasi pemerintahan atau birokrasi.

Pegawai merupakan unsur utama sumber daya manusia mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Untuk dapat membentuk sosok pegawai pemerintah yang baik dalam rangka memaksimalkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan, maka upaya dilakukan adalah dengan melakukan pelatihan dan pendidikan, penempatan yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai, serta memotivasi setiap pegawai agar dapat meningkatkan kinerja dimanapun pegawai tersebut berada.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah. Dalam penyelenggaraan pelayanan

publik, aparaturnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Sama halnya dengan pemerintah kabupaten bengkayang, salah satu kantor pemerintah di kabupaten bengkayang yaitu kantor kecamatan sungai raya kepulauan, dalam hal ini merupakan organisasi pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten bengkayang melalui kantor camat sungai raya kepulauan dapat memberikan pelayanan dan menyelesaikan tugas dengan optimal, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan prima dari pemerintah sampai tingkat kecamatan dirasa masih kurang. Hal ini disebabkan karena jumlah pegawai yang ada di kantor camat Sungai Raya Kepulauan belum ideal. Di tingkat desa, seluruh desa yang ada sudah terdapat kepala desa dengan latar belakang pendidikan yang masih beragam. Masih perlu peningkatan sumber daya manusia dalam hal aparaturnya pemerintahan desa.

Berdasarkan observasi dan data yang dikumpulkan penulis di lapangan, terdapat permasalahan yang menjadi penghambat berkaitan dengan kinerja pegawai kantor kecamatan khususnya kantor camat sungai raya kepulauan kabupaten bengkayang dilihat berdasarkan indikator kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.

Saat ini, bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh Kecamatan Sungai Raya Kepulauan Kabupaten Bengkayang kepada masyarakat, disajikan pada tabel. Berikut merupakan pelayanan yang ada di kantor camat sungai raya kepulauan, kabupaten bengkayang :

Tabel 1.1
Ruang Lingkup Jenis Pelayanan di Kecamatan Sungai Raya Kepulauan, Kab.Bengkayang

No.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pada Masyarakat			Waktu Penyelesaian	Realisasi
		Jan	Feb	Mar		
1	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Waris	3	3	4	20-30 menit	1-2 jam
2	Pelayanan Surat Keterangan Domisili	1	0	0	20-30 menit	1-2 jam
3	Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu	0	0	0	10-20 menit	1-2 jam
4	Pelayanan Pengesahan Surat Pindah	6	5	5	20-30 menit	2 jam
5	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	1	3	1	15-20 menit	1-2 jam
6	Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah	0	0	0	20-30 menit	60 menit
7	Pelayanan Surat Pengantar Akte Menikah	2	1	0	20-30 menit	60 menit
8	Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga	4	1	7	30 menit	60 menit
9	Pelayanan Surat Pengantar Akte Kelahiran	3	1	4	20-30 menit	60 menit
10	Pelayanan Distribui Beras Miskin	0	1	0	30 menit	1-2 hari
11	Pelayanan Surat Rekomendasi IMB	2	1	1	20-30 menit	2-3 jam
12	Pelayanan Surat Rekomendasi UUG	0	0	0	20-30 menit	2-3 jam
13	Pelayanan Surat Rekomendasi Reklame	0	0	0	20-30 menit	1-2 jam
14	Pelayanan Surat Pengantar Ijin Keramaian	1	1	0	30 menit	1-2 jam
15	Pelayanan Surat Rekomendasi Pembangunan Rumah Ibadah	0	0	0	30 menit	1-2 jam

(Sumber: Data Pelayanan di Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan, diolah Penulis tahun 2022).

Berdasarkan tabel 1.1, Pelaksanaan kegiatan administrasi masih terbilang lambat dan masih terdapat pelayanan yang tidak tepat waktu berdasarkan sop pelayanan dalam pengerjaannya seperti dalam pengurusan pengesahan surat ahli waris yang berdasarkan sop pengerjaan hanya membutuhkan 20-30 menit menjadi 1-2 jam, berdasarkan pengamatan penulis di kantor kecamatan pegawai yang bersangkutan jarang berada di loket pada saat jam kerja. Serta masih ada pegawai yang bergantung pada pegawai lain dalam menyelesaikan tugasnya, cenderung diam dan pasif dalam bekerja, keseharian lebih banyak menunggu perintah atasan tanpa ada inisiatif.

Pelayanan ditingkat seksi pemerintahan sudah menggunakan sistem online, sehingga masyarakat dapat langsung mendaftarkan diri dalam pengurusan seperti KK, KTP, AKTE dan KIA hanya saja beberapa masyarakat yang tidak mengerti teknologi dan kurangnya penyuluhan kepada masyarakat secara terbuka dan langsung dapat menyebabkan masyarakat sulit mendaftarkan diri sendiri tanpa dibantu oleh aparatur kecamatan. Untuk target banyaknya dokumen atau laporan yang diselesaikan menurut hasil wawancara tersebut tidak memiliki target khusus dan hanya menyesuaikan dari banyaknya masyarakat yang mendaftar.

Dalam PerBup Kabupaten Bengkayang nomor 3 tahun 2022 pasal 8 ayat (2), disiplin kerja sebagaimana ditentukan berdasarkan indikator kehadiran pegawai, pelayanan di kantor kecamatan sungai raya kepulauan kabupaten bengayang berlangsung mulai;

- Senin-Jum'at > 08.00 WIB sd 16.00 WIB.

- Sabtu-Minggu > Libur

Selama jam kerja berlangsung semua pegawai harus sudah berada di lingkungan kantor kecuali terdapat pekerjaan dinas diluar kantor, namun sepanjang pengamatan penulis terdapat pegawai yang terlihat terlambat masuk kerja dan pulang sebelum waktunya tanpa izin pimpinan untuk mengurus masalah pribadi, selain itu terdapat beberapa pegawai yang tidak berada di lingkungan kerja kantor kecamatan sungai raya kepulauan kabupaten bengkayang dengan berbagai alasan, meskipun begitu tugas dan fungsi pokok yang menjadi kewajiban harus dilaksanakan.

Berdasarkan permasalahan diatas, kinerja pegawai negeri sipil oleh instansi pemerintahan dalam hal ini khususnya kantor camat sungai raya kepulauan merupakan hal yang penting dan strategis. Yang harus menjadi perhatian pemimpin yaitu bagaimana proses kerja berlangsung, dimana proses ini akan menentukan pencapaian kerja seseorang, sehingga melalui proses ini terhadap pegawainya diharapkan dapat mendorong tercapainya efektivitas kinerja di kantor camat sungai raya kepulauan.

Bertolak dari penjelasan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menjadikan penelitian lebih lanjut, dengan judul “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan Kabupaten Bengkayang”.

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Pelayanan di kantor kecamatan masih terbilang lambat dan masih terdapat pelayanan yang tidak tepat waktu dalam pengerjaannya
- 2) Masih ada pegawai yang sering tidak berada di loket pelayanan pada saat jam kerja
- 3) Penggunaan waktu kerja pada pelayanan tidak sesuai sop di kantor kecamatan sungai raya kepulauan.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan penelitian ini guna memperkecil permasalahan dimana fokus pada penelitian ini ditekankan pada indikator kinerja pegawai di Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan Kabupaten Bengkayang.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu kalimat pertanyaan disusun berdasarkan adanya masalah tersebut tentang topik yang diangkat penulis, maka penulis merumuskan masalah yaitu: Bagaimana Indikator Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan Kepulauan Kabupaten Bengkayang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis

kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan Kabupaten Bengkayang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari judul penelitian “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan Kabupaten Bengkayang” penulis berharap dapat memberikan manfaat yang berarti dan dapat menjadi bahan referensi penelitian baik secara manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap dengan hasil penelitian ini, secara teoritis dapat berguna sebagai sumbangan saran untuk pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan serta menjalankan fungsi dan perannya.

1.6.2. Manfaat Praktis

Penulis berharap dengan hasil penelitian ini, secara praktis dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Penulis mengharapkam penelitian ini dapat menjadi sarana untuk memperoleh pengalaman serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku perkuliahan. Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

b. Bagi Kantor Camat Sungai Raya Kepulauan

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan sumbangan saran khususnya kepada kantor camat sungai raya kepulauan dalam rangka meningkatkan kesadaran, motivasi, serta pelayanan yang ada di kantor kecamatan.

c. Bagi Universitas Tanjungpura

Diharapkan dapat memberikan sumbangan saran yakni sebagai bahan referensi bagi pembaca yang berminat dan akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja pegawai.

d. Bagi masyarakat

Diharapkan dengan adanya hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi terkait dengan kinerja pegawai khususnya kantor camat sungai raya kepulauan kabupaten bengkalayang.