

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan karena kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil adalah aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dikeluarkan untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Berdasarkan Pasal 208 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah disebutkan bahwa Kepala Daerah dan DPRD dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dibantu oleh perangkat daerah.

Pemerintahan daerah perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja yang lebih baik oleh segenap birokrasi. Hal ini mengingat di era otonomi daerah akan terjadi fenomena berbagai macam tuntutan dari seluruh lapisan masyarakat, agar supaya birokrasi pemerintah baik dari segi kelembagaan,

kinerja dan pelayanan masyarakat dapat melakukan perubahan menuju ke arah perbaikan. Seiring dengan usaha peningkatan kinerja melalui peningkatan SDM pegawai, pengguna dan pemanfaatan teknologi semakin diperlukan sebagai informasi penting terhadap hasil dan kinerja pemerintah.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya sebuah tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu organisasi atau perusahaan, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki hubungan yang sangat erat karena tercapainya sebuah tujuan organisasi tidak lepas dari sumber daya yang dimiliki dari organisasi yang digerakkan atau dijadikan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Penyempurnaan pegawai pemerintah terus ditingkatkan, terutama terhadap pembinaan pegawai yang diarahkan pada segi-segi kepegawaian dan ketatalaksanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kinerja pegawai, serta tercapainya kepuasan pelanggan. Dalam hal ini juga dituntut peran serta seorang pemimpin untuk meraih kualitas kerja yang tinggi. Pemimpin harus mengambil inisiatif atau kebijakan yang berorientasi kepada pelayanan jasa dan kepegawaian.

Upaya peningkatan mutu kinerja pegawai sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam upaya ini adalah peningkatan efektifitas dan efisiensi kerja. Hal ini bertujuan

untuk menghemat waktu dalam melaksanakan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai, terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Adapun dalam hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas adalah dapat diukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak, harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan, dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata kerja Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Banyumas dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, dalam pasal 5 Bab III Kelurahan mempunyai tugas membantu Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan terendah langsung di bawah Camat, tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam layanan publik yang prima bagi masyarakat sesuai Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, sebagai berikut : “ Pelayananann Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas sebagai pemerintahan terendah langsung di bawah Camat, pada pasal 229 ayat [2] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, berbunyi “Kepala kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada Camat”. Dalam pasal 229 point [4] Undang-Undang No 23 Tahun 2014 salah satu tugas Lurah yaitu melaksanakan pelayanan masyarakat. Tugas pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas yang sangat dominan, karena hal ini hampir dilaksanakan setiap hari oleh aparat pemerintah kelurahan.

Adapun jenis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon antara lain yaitu :

1. Surat Pengantar Pembuatan KTP
2. Surat Pengantar Pembuatan KK
3. Surat Pengantar Nikah
4. Surat Pengantar SKCK
5. Surat Pengantar Umum
6. Surat Keterangan Domisili
7. Surat Keterangan Kelahiran
8. Surat Keterangan Pindah
9. Surat Keterangan Tidak Mampu
10. Ijin Ho

Berdasarkan hasil pra-survei dapat dipaparkan permohonan masuk dan realisasi penyelesaian pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas sebagai berikut :

Tabel I.1. Tingkat Penyelesaian Tugas Pegawai Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas menurut jenis pelayanan dan jumlah permohonan masuk Tahun 2022.

NO	Jenis Pelayanan	Permohonan Masuk	Realisasi Penyelesaian	%
1.	Surat Pengantar Pembuatan KTP	262	121	46
2.	Surat Pengantar Pembuatan KK	125	119	95
3.	Surat Pengantar Nikah	114	110	96
4.	Surat Pengantar SKCK	168	145	86
5.	Surat Pengantar Umum	134	35	26
6.	Surat Keterangan Domisili	129	58	44
7.	Surat Keterangan Kelahiran	40	36	90
8.	Surat Keterangan Pindah	90	60	66
9.	Surat Keterangan Tidak Mampu	128	120	93
10.	Ijin Ho	40	30	75

Sumber : Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas Tahun 2022.

Berdasarkan data pada tabel diatas maka dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas sejauh ini belum sepenuhnya berhasil dilihat dari tingkat penyelesaian tugas melalui beberapa jenis pelayanan publik belum maksimal karena realisasi penyelesaian belum mencapai 100%. Belum maksimalnya realisasi penyelesaian pelayanan ini kemungkinan disebabkan oleh berbagai macam faktor, seperti adanya gangguan teknis pada peralatan yang ada, kurang pahamiannya masyarakat tentang prosedur yang berlaku, dan lain sebagainya.

Adapun tingkat pendidikan dan jabatan pegawai pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut :

Tabel I.2. Tingkat Pendidikan Pegawai Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas berdasarkan jabatannya Tahun 2020/2021.

No	Jabatan	Pendidikan
1.	Lurah	S1
2.	Sekretaris	S1
3.	Kasi Pemerintah dan Pelayanan	S1
4.	Staff Administrasi Umum & Data	S1
5.	Kasi pemberdayaan Masyarakat	D3
6.	Staff Administrasi Keuangan	SLTA
7.	Kayim & permohonan Permas	SLTA
8.	Kayim & Kependudukan	SLTA
9.	Kasi Ketentaman dan Ketertiban	SLTA
10.	Saff Kebersihan	SMP
11.	Staff Kebersihan	SD

Sumber data : Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas Tahun 2020/2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui tingkat pendidikan pegawai Kelurahan Purwokerto Kulon berdasarkan jabatannya 2020/2021, dimana tingkat pendidikan tertinggi yaitu S1 dan tingkat pendidikan terendah yaitu SD.

Ada kalanya terdapat kesenjangan kinerja atau mengalami kesulitan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja. Dalam kaitan itu setiap pemimpin di hadapkan pada masalah bagaimana cara memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi atau unit kinerja melalui pegawai yang dipimpin. Pemimpin dan bawahan yang menjadi pelaku dalam organisasi merupakan kunci penentu keberhasilan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh sebab itu untuk memperoleh gambaran dan informasi mengenai

kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai unsur-unsur terkait dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja aparatur dari aspek-aspek yang ada.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut tentunya akan menjadikan tujuan organisasi tidak akan tercapai secara optimal, apabila belum adanya kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab dan tingkat disiplin yang kurang optimal. Indikasi disebabkan oleh beberapa hal seperti tingkat pendidikan, disiplin, kepemimpinan.

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas”.

## **B. Pembatasan Masalah**

### 1. Dimensi Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.

### 2. Dimensi Waktu

Penelitian dilakukan berdasarkan data terbaru antara 2021-2023.

### 3. Dimensi Studi

Kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.

### **C. Pemusaan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas?”

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.

#### 2. Kegunaan Penelitian

##### a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas pemahaman keilmuan dalam disiplin ilmu sosial dan khususnya ilmu administrasi negara.

##### b. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran atau bahan masukan bagi pegawai Kantor Kelurahan Purwokerto Kulon Kecamatan Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.