

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka pencapaian tujuan Nasional dan tujuan pembangunan Nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur Negara, abdi Negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan Nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Tanpa kerja pegawai secara optimal organisasi atau instansi pemerintah tidak akan jalan secara efisien. Peranan Pegawai Negeri yang bekerja secara optimal serta sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, kenyataannya memang pegawai sangat berpengaruh dalam organisasi atau instansi pemerintahan, tiap pegawai terbagi dalam seksi dan pegawai yang tergabung dalam seksi-seksi inilah yang menjalankan ide-ide yang timbul dari pemimpinnya.

Kinerja pegawai merupakan awal yang sangat penting bagi terciptanya kinerja di dalam instansi. Sebuah instansi pemerintahan dalam upaya pelaksanaannya ke arah yang lebih baik, perlu diketahui karakter atau sifat dari pegawai-pegawai tersebut agar kita dapat mengarahkan mereka sesuai dengan karakter mereka masing-masing. Mangkunegara, dalam Zulkarnain (2012: 20) menyebutkan Kinerja pegawai (prestasi kerja), hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jika sesuatu yang ingin dicapai itu benar dapat diraih, maka tujuannya efektif.

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan, maka efektivitas adalah memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi. Selanjutnya ditinjau dari aspek ketepatan waktu, maka efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan dalam instansi pemerintah.

Instansi pemerintahan sendiri mempunyai andil dalam setiap pembangunan di daerah karena didalam setiap instansi banyak terdapat pegawai yang menjalankan kegiatan didalamnya. Pegawai kecamatan sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena pegawai kecamatan bersentuhan

langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dengan demikian pelaksanaan tugas yang berupa jasa pelayanan kepada masyarakat dapat terealisasi dengan baik sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya.

Weber dan Moenir dalam Ruswati (2005: 5) mengemukakan bahwa efektivitas pelayanan dari birokrasi pemerintah dapat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Pegawai yang ada di kantor kecamatan Tinangkung belum menunjukkan kualitas kinerja yang maksimal karena masih terdapatnya pegawai yang terlambat masuk kantor dan banyaknya pegawai yang kurang memaksimalkan waktu kerja mereka hal ini dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan kecepatan dan ketelitian adalah salah satu yang dapat mengukur apakah tingkat pelayanan yang diberikan kecamatan sudah maksimal atau belum.

Pada awal peneliti melakukan observasi di Kantor Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai kepulauan peneliti menemukan beberapa masalah yang menonjol yang pertama, kurangnya kualitas kerja dari pegawai, kurangnya disiplin kerja, dan tidak semua pegawai atau sumber daya manusianya kerja dengan kemampuan sendiri. Yang kedua, kurangnya kesadaran dari pegawai itu sendiri bagaimana harus tepat waktu, banyaknya kesibukan di rumah, terdapatnya pegawai yang

menunda-nunda pekerjaan, hal ini yang menyebabkan masih terdapatnya pegawai yang datang terlambat dan kurangnya tanggung jawab dari pegawai itu sendiri, terlambatnya pemberian E-KTP adalah salah satu keluhan dari masyarakat yang akibatnya masyarakat menunggu sampai berbulan-bulan.

Beberapa masalah yang timbul ini bisa mengakibatkan tidak efektifitasnya pelayanan yang di berikan oleh pegawai yang ada di kantor kecamatan Tinangkung dan ini juga bisa merugikan masyarakat sebagai warga yang dilayani. Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan. Peneliti melihat kenyataan bahwa masih terdapat masalah yang dihadapi di Kantor Kecamatan Tinangkung diantaranya peneliti telah paparkan di atas jadi kesimpulannya peneliti ingin menetapkan judul: **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan di Kantor Camat Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut, (1) kurangnya disiplin pegawai. (2) kurangnya tanggung jawab dari pegawai. (3) sumber daya manusia yang kurang memiliki keahlian.

1.3 Rumusan Masalah

Dari uraian yang ada di latar belakang dan identifikasi masalah peneliti mebatasi penelitiannya pada “pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan” dengan demikian, perumusan masalah yang akan dicari kebenaran dan jawabannya dalam penelitian lebih lanjut adalah:

“Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan?”

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti, maka maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

“Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan yang ada di kantor Camat Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan”.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yang berarti yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan Pendidikan Perkantoran khususnya pengaruh kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan, bagi siapa saja yang membaca dapat dijadikan bahan pertimbangan dan referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pegawai Kantor Kecamatan Tinangkung Kabupaten Banggai Kepulauan dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap efektivitas pelayanan.