

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aparatur Sipil Negara atau ASN merupakan alat kelengkapan Negara yang dituntut dapat memberikan tanggung jawab dalam melaksanakan roda organisasi pemerintahan. Sebagai pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan publik, ASN sudah seharusnya bersikap profesional dan menghasilkan kinerja yang berkualitas tinggi. Kinerja ASN yang baik dan optimal adalah sasaran yang ingin dicapai oleh setiap organisasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menuntut pencapaian kinerja yang tinggi dari ASN.

ASN sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kinerja pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik tersebut sebagaimana dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia secara umum menunjukkan semakin banyak masyarakat yang memberikan respon negatif atau menyatakan rasa tidak puas dengan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan kinerja ASN dalam organisasi belum efektif. Belum efektifnya kinerja ASN menghambat pencapaian tujuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan.

Keterlambatan dalam tumbuh kembangnya organisasi publik dan ketidaksuksesan dalam memberikan pelayanan publik ditentukan oleh kinerja ASN yang belum proporsional dan belum maksimal.

Optimalisasi pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja ASN yang efektif Pemerintah RI telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Hal ini dimaksudkan agar ASN dapat melaksanakan pekerjaan yang adaptif dan berintegritas guna meningkatkan *kinerja pegawai* ASN.

Kinerja ASN yang efektif membutuhkan perhatian yang besar dalam organisasi. Mangkunegara (2017:67) mengatakan bahwa kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, yang menjadi tolak ukur dan indikator dari kinerja, yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Dalam kaitan dengan kinerja tersebut, organisasi selalu mengedepankan efektivitas kinerja para ASN yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Penelitian Hunowu (2018) menunjukkan bahwa efektivitas kinerja ASN adalah pencapaian untuk bekerja yang maksimal berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

Halnya pada organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo, efektivitas kinerja ASN yang efektif dalam pelayanan publik menjadi perhatian yang sangat penting mengingat tugas pokok Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo adalah memberikan pelayanan dibidang urusan keagamaan di Kota

Gorontalo. Sebagai organisasi yang melakukan banyak pembinaan, pelayanan dan bimbingan keagamaan di Kota Gorontalo menjadi ujung tombak keberhasilan organisasi dalam perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan dibidang keagamaan secara efektif. Oleh karena itu, efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo sangat diharapkan guna terciptanya ASN yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala tugas kegiatan teknis urusan agama yang dibebankan padanya. Harapannya dengan adanya kinerja ASN yang efektif akan dapat membantu pelayanan publik terhadap masyarakat secara optimal.

Upaya mewujudkan kinerja ASN yang efektif, masih terdapat beberapa persoalan yang berkaitan dengan kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo, khususnya di Subbagian Tata Usaha yang menjadi salah satu motor penggerak organisasi dibidang administrasi. Hal ini bisa dilihat dari kinerja ASN berdasarkan penelitian awal pada bulan Desember 2019 sampai Januari 2020. Beberapa masalah yang menyangkut kinerja ASN dalam pelayanan publik yang belum efektif bisa dilihat dari indikator kinerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu ASN pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo belum maksimal.

Wawancara awal dengan Kasubag Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo menjelaskan bahwa secara kualitas, kinerja ASN belum efektif dalam memberikan pelayanan publik yang diharapkan. Daya tanggap ASN kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dan masih ada yang menunda-nunda penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka sehari-hari.

Respon ASN untuk melakukan pekerjaan yang diperintah pimpinan masih rendah. Contohnya, ASN yang ditugaskan untuk melakukan pengecekan data pegawai yang akan naik pangkat masih bekerja kurang semangat dan tidak segera melaksanakan tugas yang diperintahkan Kasubagnya.

Wawancara awal dengan Kasubag Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo juga menjelaskan bahwa secara kuantitas, kinerja ASN belum efektif. Dalam hal ini pencapaian hasil kerja ASN dalam menyelesaikan tugas belum tepat sesuai dengan kuantitas kerja atau target yang telah ditentukan. Rata-rata hasil capaian kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo baik kinerja organisasi dan individu ASN dapat dilihat pada Tabel 1.1. yaitu:

Tabel 1.1. Perkembangan Kinerja Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo

Tahun	Target Kinerja (%)	Rata-rata Capaian Kinerja (%)
2017	100	87,23
2018	100	90,01
2019	100	89,32

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo Tahun 2020

Capaian kinerja organisasi pada Tabel 1.1. merupakan pencapaian dari indikator-indikator tujuan dan sasaran strategis selama tahun 2017 sampai tahun 2019. Capaian kinerja tersebut adalah presentasi dari akumulasi penilaian terhadap seluruh komponen kinerja organisasi. Walaupun capaian kinerja dalam tiga tahun tersebut berada pada kategori baik yaitu di atas 85 persen, namun belum bisa dikatakan efektif karena belum memenuhi target kinerja yaitu 100 persen.

Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo yang belum efektif secara organisasional tentunya tidak lepas dari kinerja individu ASN yang belum efektif. Rekapitan hasil penilaian kinerja individu dapat dilihat pada Tabel 1.2. yaitu:

Tabel 1.2. Perkembangan Rata-rata Kinerja ASN pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo

Tahun	Target Kinerja (%)	Rata-rata Capaian Kinerja (%)
2017	100	81,20
2018	100	82,7
2019	100	82,34

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo Tahun 2020

Capaian kinerja rata-rata per individu ASN pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo berdasarkan hasil penilaian Satuan Kinerja Pegawai (SKP) menunjukkan penilaian dalam kategori baik, namun belum sesuai target 100 persen. SKP adalah salah satu komponen penting untuk mengukur efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo. Data pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kinerja ASN Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo belum efektif untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

Wawancara awal dengan Kasubag Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo menjelaskan bahwa kinerja ASN belum efektif dilihat dari ketepatan waktu. Beberapa ASN dalam menyelesaikan pekerjaan belum memenuhi target waktu yang direncanakan, ASN belum berupaya secara maksimal untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan rencana. Hal ini berakibat pada

terganggunya pekerjaan yang lain. Contohnya, penyelesaian SKP tahun 2019 yang menjadi kewajiban setiap ASN untuk menyusun dan melaporkannya kepada pimpinan pada akhir tahun, kenyataannya sampai akhir bulan Januari 2020 hanya 40 persen ASN yang telah menyerahkan SKP, sedangkan 60 persen lainnya belum menyerahkan SKP. SKP yang tidak diselesaikan pada akhir Desember 2019 tentunya sangat mengganggu penyelesaian beberapa pekerjaan ASN di awal tahun 2020. Bahkan ada SKP beberapa ASN tahun 2017 yang belum ada laporannya di Subbagian Tata Usaha hingga saat ini. Hal ini juga menunjukkan bahwa ASN di Subbagian Tata Usaha pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo yang menangani urusan kepegawaian belum memanfaatkan waktu secara konsisten untuk mengumpulkan laporan SKP tersebut.

Kinerja ASN pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo yang belum efektif bisa disebabkan oleh beberapa hal. Wawancara awal dengan Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo menilai bahwa pimpinan masih lemah dalam melakukan pengawasan terhadap proses kerja ASN. Pimpinan belum tegas menindaklanjuti laporan beberapa ASN yang dinilai berkinerja belum sesuai harapan. Selain itu, kinerja ASN belum efektif bisa disebabkan oleh kurangnya motivasi kerja. Beberapa ASN mengeluhkan belum adanya tambahan kesejahteraan melalui insentif yang diharapkan menjadi penyemangat kerja bagi mereka. Beberapa ASN pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo belum paham secara detail alur penyelesaian tugas yang menjadi tugas pekerjaannya. Dalam hal kinerja ASN belum efektif, hal ini juga disebabkan ketepatan waktu ASN dalam menyelesaikan suatu pekerjaan belum konsisten sesuai

jadwal dan rencana kerja. Beberapa pekerjaan masih sering mengalami penundaan, sehingga tugas lainnya menjadi menumpuk.

Beberapa masalah kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo belum efektif, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan mengkaji efektivitas kinerja ASN pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dengan judul: **“Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo”**.

1.2. Fokus Masalah

Fokus masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat untuk mewujudkan efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui:

1. Kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.
2. Faktor pendukung dan penghambat untuk mewujudkan efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Mengembangkan ilmu pengetahuan berdasarkan beberapa teori dan hasil penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan efektivitas kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dapat menjadikan rekomendasi penelitian ini sebagai masukan untuk menghasilkan efektivitas kinerja ASN yang baik bagi organisasi.
- b. Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dapat menentukan arah kebijakan dalam meningkatkan efektivitas organisasi dalam pelayanan publik.