

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan harapan baru bagi para pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Fungsi utama pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Penjelasan undang-undang tersebut selaras dengan tuntutan rakyat yang menghendaki suatu penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta berwawasan. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat instansi pemerintah khususnya di kantor kecamatan yang kurang memperhatikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada karakter birokrasi perangkat kecamatan yang belum sesuai harapan di wilayahnya. Sejalan dengan Otonomi daerah, penjelasan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang

Pemerintah Daerah yang merupakan wujud dari tanggung jawab pemberian hak dan kewenangan kepada daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menimbulkan dan menguatkan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Sehubungan dengan jumlah aparat kantor kecamatan yang kurang memadai atau tidak sebanding dengan volume/beban kerja yang diterima, terutama dalam hal pelayanan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kinerja aparat kantor kecamatan terhadap pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya pelayanan yang baik dari kantor kecamatan.

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, yang diartikan sebagai perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan berdaya guna. Kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai outcomes yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu" (Bemadlan, flaton dan Jolje E.A Russel, dikutip oleh Sedamaryanti, 2001:4). Sedangkan kinerja (*performace*) dalam arti yang sederhana adalah prestasi kerja (Wasistiono, 2002:45). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja aparat kantor kecamatan yang cukup

tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan sebagai bentuk kesiapan aparat kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat tuntutan dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan publik 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.

Khusus di Kecamatan Hulonthalangi pemberian pelayanan masyarakat masih memerlukan perhatian yang serius dan tanggung jawab moral yang tinggi.

**Tabel 1.1:**

Realisasi Pencapaian Pelaksanaan Pekerjaan pada Kantor Camat Hulonthalangi, Kota Gorontalo tahun 2019

<b>Bagian (Unit Kerja)</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi Pencapaian Target Pertahun</b>	<b>Persentase Pencapaian (%)</b>
Bagian Pemerintah	6.375	5.288	85,43
Bagian Pemberdayaan dan Kesejahteraan Rakyat	10.487	5.643	63,77
Bagian Pelayanan Umum	4.507	2.622	75,23
Bagian Ekonomi dan Pembangunan	5.644	3.178	71,89
Bagian Keamanan dan Ketertiban Umum (Trantib)	3.236	1.039	68,43
Bagian Perencanaan	1.341	1.018	55,63
Bagian Keuangan dan Perlengkapan	7.054	5.502	82,20
Bagian Umum dan Kepegawaian	7.145	3.259	63,10
<b>Total</b>	49.445	29.492	640,95
<b>Rata-Rata</b>	5.493,88	3.276,88	71,21

*Sumber: Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Pelawan Kabupaten Hulonthalangi (data diolah) tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat di lihat bahwa kinerja pegawai pada Kantor Camat Hulonthalangi pada setiap bagian atau unit kerja berada dibawah realisasi pencapaian pekerjaan, terutama pada bagian perencanaan dengan persentase terendah sebesar 55, 63%. Hal tersebut juga berdasarkan peraturan

pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil, dimana nilai prestasi kerja seorang pegawai antara 51% sampai dengan 60% termasuk dalam sebutan kurang baik.

Hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi aparatur pemerintah, khususnya yang bertugas dikantor kecamatan untuk selalu memperlihatkan kinerja yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan masalah-masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian singkat di atas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai Kantor kecamatan hulonthalangi dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat di Kecamatan Hulonthalangi?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendorong dalam pelayanan publik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.
2. Faktor-faktor yang menghambat dan mendorong dalam pelayanan publik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Secara teoritis**

hasil penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori-teori yang dapat digunakan para pembaca/peneliti lainnya, terutama pengembangan teori kinerja dan teori pelayanan publik.

### **1.4.2 Secara Praktis hasil penelian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:**

#### **a. Pemerintah Kecamatan:**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta masukan kepada pihak pemerintah Kecamatan Hulonthalangi dalam upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat agar lebih baik kedepannya.

#### **b. Peneliti:**

Dapat berguna untuk pengembangan kemampuan penguasaan ilmu-ilmu yang diperoleh dari peneliti selama menempuh program pendidikan di Universitas Negeri Gorontalo