

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa "Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat".

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan. Serta fungsi Kecamatan secara umum yaitu Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah yang ada di kecamatan. Tugas lain kecamatan yaitu mengawasi, membimbing dan memperhatikan keberadaan pegawai dalam mengembangkan kemampuan para pengurusan surat-surat dan dokumen masyarakat kecamatan mengenai penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Penerbitan dokumen pindah datang atau pindah keluar antar Kecamatan dalam lingkup Kota dan antar Provinsi.

Kecamatan Serpong merupakan Organisasi Perangkat Daerah ( OPD ) Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang dipimpin oleh seorang Camat dan memiliki Pegawai Negeri Sipil sebanyak 52 (lima puluh dua) orang yang terdiri dari 1 orang Camat, 1 orang Sekretaris Camat, 5 orang Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian, 9 orang Lurah, 9 orang Sekretaris Lurah, dan 27 orang Staf Pelaksana.

Tugas Pokok dan Fungsi Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 91 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Serpong, Kecamatan Serpong merupakan unsur pelaksana tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Secara umum, definisi kinerja (Rivai,2004) adalah merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan kinerja (performance). Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (out-come). Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri. Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi antara lain adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja,

meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, meningkatkan dasar keterampilan, mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayan pelanggan, dan mendukung perubahan budaya.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari kedisiplinan sering menjadi kendala dalam sebuah organisasi, rendahnya kedisiplinan menjadi persoalan yang berulang-ulang terjadi. Dari hasil prariset yang penulis lakukan, berikut ini ketimpangan yang terjadi dimana disaat OPD (Organisasi Perangkat Daerah ) sedang menggalakkan program kinerja yang berdayaguna namun justru pada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) ini disiplin kerja menunjukkan *trend* yang kurang baik, Pelayanan yang prima belum dijalankan sebagaimana mestinya, misalnya datang terlambat, sering meninggalkan pekerjaan sebelum pada waktunya.

Disiplin dalam penelitian ini, berhubungan dengan tingginya kinerja organisasi. Dengan kata lain, makin tinggi disiplin kerja, maka makin tinggi pula kinerja yang dihasilkan pegawai, sehingga pada akhirnya pegawai mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dan berbagai sarannya. Setiap organisasi mengharapkan pegawai dapat berkinerja dengan baik. Informasi mengenai kinerja pegawai diperoleh melalui penilaian kinerja. Hasibuan (2013:100) berpendapat “Hasil kerja yang dicapai setiap pegawai sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan”. Dari hasil evaluasi kinerja pegawai dapat diketahui apakah seorang pegawai dapat bekerja dengan baik atau tidak yang dilihat dari kategori penilaian yang dibandingkan antara tolok ukur penilaian kinerja organisasi dengan kinerja pegawai.

Instansi pemerintah seperti Kecamatan Serpong harus mengedepankan pelayanan publik. Kantor Kecamatan Serpong adalah sebagai tempat untuk melayani segala macam kepentingan dan urusan masyarakat sekitar yang berkaitan dengan kependudukan. Yaitu dengan melakukan pengurusan surat-surat dan dokumen masyarakat Kecamatan mengenai penerbitan kartu

tanda penduduk (KTP), surat keterangan waris, akta jual beli dan masih banyak lagi tugas yang dilakukan pada kantor Kecamatan Serpong. Dalam hal ini ada juga yang harus diperhatikan oleh instansi, yaitu mengenai kinerja pegawai. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering tidak mengetahui betapa kinerja telah merosot sehingga instansi menghadapi krisis yang serius.

Berdasarkan hasil penelitian Dea Pramesela dan Chotamul Fajri, Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, dan Sumber Daya Manusia, Volume 1, Nomor 1 (2021) dinyatakan bahwa permasalahan tersebut kinerja pegawai yang ada di Kecamatan Serpong yaitu terdapatnya pegawai yang kurang disiplin dan kurangnya dorongan motivasi untuk bekerja yaitu keterlambatan pegawai saat masuk kerja, pegawai yang kurang disiplin keluar masuk ruangan saat jam kerja, pegawai yang kurang disiplin mengobrol atau berbicara dengan rekan kerja pada saat jam kerja, pegawai yang pulang lebih cepat dari jadwal pulang kerja yang sudah ditentukan, dan pegawai yang berpakaian tidak rapih atau tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Dari hasil observasi pada tanggal 18 Mei 2022, memperlihatkan temuan enam indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai belum sepenuhnya efektif yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja. Maka dari itu hal ini akan mempengaruhi kinerja pegawai menjadi kurang baik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, dapat mengidentifikasi masalah yang terdapat pada Kecamatan Serpong yaitu sebagai berikut :

1. Pencapaian tugas sesuai dengan target tertentu belum terpenuhi.
2. Kinerja yang diperoleh belum memenuhi harapan yang diinginkan.
3. Kurangnya inisiatif dari dalam diri pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Kedisiplinan pegawai Kecamatan Serpong masih rendah

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka masalah dibatasi pada kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana kinerja pegawai di kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai di kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Secara Teoritis**

Mafaat teoritis dalam penelitian ini adalah pengembangan teori administrasi publik terkait teori kinerja.

#### **1.6.2 Secara Praktis**

##### **1. Bagi Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan:**

Dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk memperbaiki kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Serpong

##### **2. Bagi masyarakat**

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan untuk masyarakat yang dapat mengetahui keterkaitan dengan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan serta serta sebagai bahan perbandingan dalam penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.