

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di dalam teori ilmu administrasi Negara disebutkan jika pada hakikatnya pemerintahan negara mempunyai dua fungsi utama, yakni fungsi pengaturan dan pelayanan. Secara umum fungsi pengaturan berkaitan dengan hakikat negara modern sebagai sebuah negara hukum, kemudian fungsi pelayanan berkaitan dengan hakikat negara sebagai sebuah negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan ataupun pelayanan sangat berkaitan dengan seluruh kehidupan dan penghidupan masyarakat, bangsa dan negara dan dalam melaksanakannya dipercayakan kepada aparat pemerintah khusus yang secara fungsional mempunyai tanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut. Belakangan ini perkembangan lembaga pemerintahan yang ada di Indonesia mengarah pada tuntutan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan cita-cita reformasi. Hal tersebut mengakibatkan jika pemerintahan diharuskan untuk bisa menjalankan fungsi yang dimilikinya dengan efektif dan efisien sesuai dengan kaidah administrasi Negara supaya bisa menciptakan pelayanan yang optimal.

UU No. 5 tahun 2014 mengenai ASN terbentuk atas dirubahnya UU No. 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dijelaskan jika supaya dapat terwujud ASN yang menjadi bagian dari reformasi birokrasi, harus ditetapkan ASN menjadi profesi yang mempunyai kewajiban untuk mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggung jawabkan atas kinerja yang dilakukan dan menggunakan prinsip kinerja dalam melaksanakan manajemen ASN. ASN merupakan profesi bagi para PNS dan PPPK yang bertugas di lembaga pemerintahan.

Peran yang dimiliki pemerintah terkait dengan hal ini adalah untuk menghadirkan layanan publik yang baik bagi semua para masyarakatnya yang sudah di tetapkan dalam UU No. 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dalam UU tersebut disebutkan jika setiap pegawai diharuskan untuk memberi

pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin. Krisis kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah dikarenakan buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan. Kebijakan pelayanan terdiri atas SDM ataupun sarana dan prasarana yang disediakan demi memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan yang rendah akan membuat kantor kelurahan mempunyai citra yang buruk, di mana masyarakat yang merasa tidak puas akan bercerita kepada teman-temannya. Begitu pun sebaliknya, semakin baik kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi sesuatu yang positif bagi Kantor Kelurahan, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan terkait.

Supaya dapat dikatakan berkinerja baik, dibutuhkan para pegawai yang disiplin, penuh semangat dan tanggung jawab untuk menegdbikan diri kepada masyarakat. Sehingga dalam hal ini lebih menitik beratkan pada perilaku setiap aparat pelaksana dalam mendukung kesuksesan pelaksanaan tugas. Dalam menjalankan aktivitas dan kinerja yang baik maka dibutuhkan sebuah pembinaan, supaya dalam menjalankan pekerjaannya tersebut tidak banyak melakukan kesalahan dan bisa menambah pengetahuan dan keterampilan. Di dalam PP No. 53 Tahun 2010 mengenai disiplin kerja PNS, menjelaskan tentang kewajiban yang harus dipatuhi dan larangan yang tidak boleh dilaksanakan para PNS yang terdiri atas:

1. Mematuhi jam kerja yang sudah ditetapkan
2. Menciptakan serta menjaga suasana kerja yang baik
3. Memberi pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai dengan tugas yang diberikan
4. Setiap laporan yang diterima terkait dengan pelanggaran disiplin kerja pegawai harus diperhatikan dan diselesaikan dengan sebaik mungkin.

Dengan dimilikinya aturan dan sumber daya yang dimiliki, pengoptimalan kinerja pegawai bisa berjalan dengan baik mengingat hal tersebut sangat penting bagi semua komponen birokrasi, khususnya di berbagai lembaga yang terkait langsung dengan pelayanan publik. Dari berbagai instansi

pemerintahan yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara langsung salah satunya yaitu Kelurahan Caturtunggal. Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki Kantor Kelurahan Caturtunggal yaitu memberikan pelayanan secara prima yang bisa langsung dinikmati oleh masyarakat yang merupakan obyek layanan jasa yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang terkait dengan pembuatan KTP, KK, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan yang lainnya. Banyaknya tugas yang dimiliki tersebut maka membutuhkan sumber daya manusia yang profesional, berkualitas dan amanah supaya visi dan misi yang sudah ditentukan dapat terwujud dengan baik.

Akan tetapi dari hasil observasi awal, ditemukan sejumlah permasalahan kinerja dari para pegawai di Kantor Kelurahan Caturtunggal yaitu :

1. Fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan masih kurang memadai.
2. Pelayanan yang diberikan kepada para masyarakat masih kurang optimal, hal tersebut nampak dari masih ditemui masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan yang mereka terima cukup lambat.
3. Banyak sekali ASN yang melanggar peraturan yang sudah ada misalnya terlambat masuk kerja dan pelayanan diberikan terlambat.
4. Dari sejumlah keluhan yang dirasakan masyarakat tersebut, peneliti menyimpulkan jika bawahan yang melakukan pelanggaran tidak mendapatkan teguran ataupun sanksi.
5. Ketidakefisienan dalam melaksanakan tugas menjadikan banyak pekerjaan yang tertunda.

Sesuai dengan latar belakang yang sudah dijelaskan tersebut, nampak sekali jika pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Kantor Kelurahan Caturtunggal selama ini masih belum maksimal. Sehingga dalam hal ini penulis berminat untuk melaksanakan penelitian yang berjudul : **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang tersebut, kemudian fokus penelitiannya antara lain:

1. Bagaimanakah kinerja Aparatur Sipil Negara untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di Kalurahan Caturtunggal?
2. Faktor apa saja yang menghambat untuk menyelenggarakan kualitas Pelayanan Administrasi di Kalurahan Caturtunggal?
3. Faktor apa saja yang menjadi pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Publik di Kalurahan Caturtunggal?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Dari sejumlah penjelasan tersebut, kemudian tujuan dengan dilaksanakannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja ASN untuk menyelenggarakan pelayanan di Bidang Administrasi Kependudukan di Kalurahan Caturtunggal
2. Untuk lebih memahami dan mengetahui faktor apa sajakah yang menjadi penghambat pada pelaksanaan pelayanan.
3. Untuk memahami dan mendeskripsikan faktor pendukung pelayanan publik yang berkualitas ialah profesionalitas sumber daya aparatur, kelembagaan pemerintah yang tepat, sistem yang jelas, pengawasan serta akuntabilitas melalui sistem pengharagaan serta punishment, dan lingkungan pemerintahan yang sehat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat pada penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis manfaat penelitian ini diharap bisa meningkatkan pengetahuan serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapatkan peneliti ketika perkuliahan dalam melatih pola pikir secara teoritis, serta mengaplikasikan teori yang didapatkan di Universitas pada keadaan aktual serta mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat secara praktis
  - a. Bagi peneliti, penelitian ini bisa memperbanyak wawasan dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
  - b. Bagi instansi, menaikkan kualitas kinerja karyawan pada pemberian pelayanan pada masyarakat Caturtunggal.
  - c. Diharapkan bermanfaat menjadi bahan perbandingan untuk peneliti berikutnya pada permasalahan yang sama di waktu mendatang.

### **1.5 Sistematika Bab**

1. Bab I adalah bagian dari pendahuluan. Dibagian ini peneliti menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian baik secara teoritis maupun praktis
2. Bab II adalah tinjauan pustaka. Dibagian ini peneliti menjabarkan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.
3. Bab III meliputi metodologi penelitian. Dibagian ini peneliti menjelaskan mengenai jenis penelitian, metode penelitian, waktu dan lokasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data serta menjabarkan mengenai analisis data yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.
4. Bab IV berisikan pembahasan penelitian yang menjabarkan mengenai hasil penelitian dan hasil analisis peneliti dengan menggunakan cara menyajikan data sesuai dengan fakta yang berupa data yang didapatkan dari objek penelitian terhadap analisis kinerja pegawai menjelaskan tentang Kinerja Pegawai di Kelurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman.
5. Bab V menjadi bagian penutup dari penulisan penelitian ini dan juga menjadi langkah akhir dari keseluruhan yang berisikan mengenai penarikan kesimpulan dan saran terhadap Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Caturtunggal dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.