

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Analisis kinerja merupakan sebuah kegiatan yang menginterpretasikan pemahaman serta penggunaan data dan informasi yang berhasil dikumpulkan guna membuat kesimpulan evaluasi kinerja. Analisis kinerja sebuah proses penilaian yang secara sistematis mengenai kinerja atau sebuah *job performance* dari seseorang maupun dari suatu organisasi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang telah di berikan kepadanya, dan kinerja juga di artikan sebagai tingkat pencapaian hasil serta merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi yang secara berkesinambungan.

Tujuan dari diadakannya analisis kinerja ini untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program yang kemudian diperbaiki atau ditingkatkan demi tercapainya visi atau misi tertentu, namun untuk melakukan hal tersebut digunakan alat-alat analisis maupun instrumen-instrumen yang bervariasi baik metode maupun prosedurnya, Analisis kinerja ada dua macam proses analisis kinerja, yaitu: proses produksi, proses produksi adalah serangkaian langkah kegiatan yang dilakukan secara teratur untuk menghasilkan suatu produk yang bersifat nyata.

Untuk menghasilkan suatu produk (barang/jasa) pasti membutuhkan suatu proses produksi, dan proses administrasi, proses administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara teratur dan berakhir pada suatu produk yang tidak nyata seperti keputusan atau kebijakan. Analisis Kinerja dalam suatu organisasi itu sangat penting, karena dengan adanya analisis kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Dalam analisis kinerja tingkat keberhasilan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya disebut dengan istilah “level of performance” atau level kinerja.

Pegawai yang memiliki level kinerja yang tinggi merupakan pegawai yang produktivitas kerjanya cukup tinggi, begitupun sebaliknya, pegawai yang memiliki level kinerja tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka pegawai tersebut merupakan pegawai yang tidak produktif. Dan Penilaian kinerja merupakan tugas penting bagi organisasi publik khususnya pada Kantor Kecamatan untuk mengetahui level kinerja pegawai yang dimilikinya (Apriadi et al., 2020).

Analisis kinerja juga mempunyai beberapa unsur yang juga harus diperhatikan, di antaranya yaitu: Penilaian kinerja karyawan harus diukur dan dikomparasikan sesuai target dan standar yang telah ditetapkan, pemberian *reward* bagi karyawan yang memberikan kontribusi lebih, Menganalisa dan mengidentifikasi kebutuhan karyawan akan training

pengembangan baik di waktu sekarang maupun di masa datang, dan Penentuan target standar untuk waktu yang akan datang

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penilaian Kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS. Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun.

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenaga kerjaan lainnya. Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar (outcome). Bila disimak lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-input menjadi out-put (hasil kerja).

Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan

dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. 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.

Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kinerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri (Solihan, 2016). Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang di dasarkan pada sistem prestasi dan system karier. Penilaian dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang akan dicapai serta perilaku PNS.

Menurut aturan terbaru ada dua aspek penilaian kinerja PNS, yaitu hasil kerja yang di capai pada unit kerja sesuai dengan sasaran kinerja pegawai (SKP) dan penilaian terhadap perilaku kerja. SKP ini adalah rencana kinerja dan sebuah target yang akan di capai pada periode tertentu. Pasal 4 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) berbunyi Penilaian Kinerja PNS

dilakukan berdasarkan prinsip: Objektif, terukur, akuntabel, partisipatif dan transparan.

Penilaian Kinerja PNS sebagaimana dimaksud Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), dilaksanakan dalam suatu Sistem Manajemen Kinerja PNS yang terdiri atas: perencanaan kinerja, pelaksanaan, pemantauan kinerja, dan pembinaan kinerja, penilaian kinerja tindak lanjut; dan sistem Informasi Kinerja PNS. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), dinyatakan dengan angka dan sebutan atau predikat sebagai berikut :1. sangat baik, apabila PNS memiliki nilai dengan angka 110 -120 dan menciptakan ide baru atau cara baru dalam peningkatan kinerja yang memberi manfaat bagi organisasi atau Negara. 2. Baik, apabila PNS memiliki nilai dengan angka 90-120 3. Kurang, apabila PNS memiliki nilai dengan angka 50-70 dan 4. Sangat kurang, apabila PNS memiliki nilai dengan angka -50.

Setiap warga Negara tidak akan pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang di berikan oleh birokrasi pemerintahan menuntut tanggung jawab yang tinggi. Seperti pelayanan yang dilakukan pegawai pada Kantor Kecamatan Ganding, terdapat beberapa pelayanan yang diberikan untuk masyarakat,

sehingga harus di analisis dan di teliti kembali tentang kualitas pelayanannya sudah sesuai atau tidak dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Ganding. Dan berikut data jenis dan bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Ganding.

Tabel 1.1

Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan

| No | Jenis Pelayanan | Bentuk Pelayanan |
|----|----------------------------|---|
| 1 | Administrasi kependudukan | <ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP) - Pembuatan kartu Keluarga (KK) - Pembuatan Surat Kelahiran - Pembuatan Surat Kematian |
| 2 | Surat Pengantar Perizinan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU) 3. |
| 3 | Surat Pengantar Keterangan | <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Tanah (SKT) - Surat Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli - Keterangan Hibah Tanah - Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) - Surat Keterangan Pindah |
| 4 | Surat-surat lainnya | <ul style="list-style-type: none"> - Surat rekomendasi - Legalisir |

Sumber : *Data Kantor Kecamatan Ganding, 2022*

Dari uraian tentang analisis kinerja dan pelayanan kinerja di Kantor Kecamatan Ganding diharapkan agar setiap pegawai dapat bekerja sebaik-baiknya dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standarisasi SOP

(Standar Operasional Prosedur). SOP ini juga memiliki tujuan sebagai dasar untuk mengatur cara kerja sebuah individu dalam bekerja dan sekaligus bisa membangun kualitas, secara umum tujuan SOP ini untuk menjamin setiap unit kerja dalam menjalankan aktivitas dengan tepat, cepat, efektif, dan terhindar dari kesalahan, serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan kualitas dan kuantitas kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat.

Semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja yang bisa memberikan rasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja di Kantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga tercipta suasana kerja sama yang baru dan prestasi kerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat merupakan komponen yang sangat penting bagi setiap pegawai yang memiliki tugas pokok sebagai pengabdian masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti ingin meneliti tentang Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Ganding dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ganding Kabupaten Sumenep.”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data atau objek dari suatu penelitian yang sedang di lakukan. Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ganding Kabupaten Sumenep ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah dalam bentuk pernyataan yang konkrit, yang dapat di amati dan dapat di ukur. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ganding Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dengan melakukan penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan bahwa dalam analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan dapat terlaksana dengan baik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternative atau jawaban mengenai masalah yang ada, serta dapat menambah wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan..

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh.
- b. Bagi instansi pemerintahan, khususnya Kabupaten Sumenep, Kantor Kecamatan Ganding sebagai bahan tambahan bagi pemerintah daerah, khususnya dalam pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan masukan untuk melakukan evaluasi diri dan meningkatkan kerja profesionalitas dalam bekerja

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat menjadi satu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan focus yang ingin dicapai maka penulis membuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang berisi pendahuluan yang merupakan garis besar dari keseluruhan pola berpikir dan dituangkan dalam konteks yang jelas serta padat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada bab ini peneliti memaparkan teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian, dengan menganalisa jurnal-jurnal yang nantinya sebagai referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti memaparkan mengenai metode yang penulis gunakan sebagai instrumen penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian berupa lokasi penelitian yang menjelaskan secara detail mengenai objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjabaran hasil penelitian dari data-data yang diperoleh sekaligus melakukan analisis atas data yang diperoleh dengan menggunakan teknik analisis dan kerangka teori yang berfungsi sebagai pisau analisis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan

