

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Upaya pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik terus dilakukan, sejalan dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Hal ini terlihat dari upaya - upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara ( Menpan ) yang telah menerbitkan berbagai landasan Peraturan Perundang - undangan, antara lain : Keputusan Men PAN Nomor 63/Kep/M/. PAN/2/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dan Keputusan Men PAN Nomor 25/Kep/M. PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

Munculnya landasan - landasan tersebut mengacu pada Undang - undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Ketetapan MPR-RI Nomor IX/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN serta Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional ( PROPENAS ), yang mana dalam hal ini keseluruhannya bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi dan penerima layanan.

Langkah - langkah pemerintah tersebut, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dan ini merupakan langkah yang amat penting untuk memperbaiki citra aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan. Karena pada era sebelumnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi kepada

masyarakat dinilai sebagai suatu pelayanan yang berbelit - belit, panjang, makan waktu dan biaya. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah meliputi berbagai sektor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Dalam wujud yang lebih konkrit adalah bentuk pelayanan barang dan pelayanan administratif. Pelayanan barang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan administratif menghasilkan berbagai bentuk dokumen administrasi / surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Demi terwujudnya stabilitas pelayanan yang prima dari aparat pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima layanan dengan demikian setiap instansi pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam mencapai peningkatan produktivitas secara kualitas dan kuantitas. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Sumber daya manusia atau karyawan / pegawai memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi organisasi. Untuk itu diharapkan setiap instansi pemerintah selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

Cahyono ( 1983 : 54 ) mengartikan "efektivitas adalah kemampuan dari setiap perangkat kerja manusia maupun bukan manusia dapat melahirkan suatu hasil yang maksimal, yang digunakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan". Dalam pengertian itu, efektivitas diartikan sebagai keberhasilan kelompok atau individu dalam upaya untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan rencana. Efektivitas kerja pegawai merupakan modal dasar pelayanan administrasi sekaligus menjadi tujuan dari peningkatan efektivitas kerja

kearah yang lebih baik. Dengan demikian efektivitas kerja pegawai dapat ditentukan dengan membandingkan antara waktu kerja yang telah ditetapkan dengan waktu yang dibutuhkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan, dan juga dapat dibandingkan antara hasil atau kualitas yang dicapai dengan kualitas yang telah ditetapkan. Jika pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai lebih baik dari yang ditetapkan maka pegawai tersebut tergolong sebagai pegawai yang efektif.

Kecamatan Kupang Tengah yang dimana sebagai salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kupang merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Salah satu hal yang menjadi perhatian dalam program pembangunan adalah peningkatan kualitas sumber daya serta peningkatan efektivitas kerja aparat pemerintah yang diimplementasikan dalam bentuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan tugas pemerintahan. Dalam hal ini adalah kerja para aparat yang ada pada beberapa dinas dan instansi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kupang, termasuk di dalamnya aparatur pemerintah Kecamatan Kupang Tengah. Efektivitas kerja aparat dalam suatu instansi sangat mempengaruhi adanya tujuan dari organisasi, mulai dari pengelolaan sampai pada tujuan yang ingin dicapai, itu semua tergantung dari pelaksanaan yang ada dalam instansi tersebut. Untuk itu aparat dituntut agar bertanggung jawab dalam berbagai usaha yang dilakukan oleh organisasi demi mencapai keberhasilan suatu organisasi.

Aktivitas kerja aparat pemerintah yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas yang diberikan. Demikian halnya, efektivitas kerja yang baik, tentunya mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan instansi / organisasi. Selain itu pula, efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan suatu pekerjaan, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tentunya dapat menentukan efektivitas kerja aparat berhasil dilakukan dengan baik atau tidak. Tugas yang diberikan

kepada aparat / pegawai dapat berjalan dengan baik apabila dilakukan pemberitahuan ( komunikasi ) tentang pendelegasian tugas dan tanggung jawab, motivasi serta adanya evaluasi kerja dari pimpinan.

Kantor Kecamatan Kupang Tengah sebagai instansi pemerintah yang merupakan bagian ( unit ) kerja dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan di daerah Kabupaten Kupang tentunya memerlukan aparat yang bisa mewujudkan tujuan organisasi dan menjalankan tugas dan pekerjaannya. Dengan demikian, aparat Kecamatan Kupang Tengah sebagai birokrat di tingkat kecamatan dituntut untuk mampu menangani kendala - kendala yang dihadapi dalam usaha - usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kecamatan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Aparatur di dalam Kantor Kecamatan Kupang Tengah adalah Pegawai Negeri Sipil yang menjalankan fungsi - fungsi administrasi. Mereka adalah perencana, pelaksana dan sekaligus diharapkan menjadi motivator atau pendorong semangat keikutsertaan masyarakat dalam gerak usaha memperbaiki seluruh aspek tata kehidupan. Untuk dapat berfungsi sebagai pendorong bagi pembaharuan dan pembangunan masyarakat, dituntut perilaku keteladanan yang berupa sikap kreatif, inovatif, kemauan keras serta tanggung jawab yang tinggi, yang diantaranya ditunjukkan oleh efektivitas kerja mereka dalam melaksanakan tugas di tempat mereka bekerja.

Setiap pegawai harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan instansi. Pelaksanaan tugas oleh para pegawai harus didukung sumber daya yang mencukupi seperti dukungan dana operasional, fasilitas kerja, sarana dan prasarana serta pemahaman akan uraian pekerjaan masing - masing, disiplin pegawai, motivasi kerja, dan pengawasan serta evaluasi kerja oleh pimpinan yang mana bertujuan

untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan efektivitas kerja pegawai sangat diharapkan guna terciptanya tenaga pegawai yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala tugas yang dibebankan padanya. Dengan demikian diharapkan dengan adanya efektivitas kerja yang baik akan dapat membantu pengelolaan manajemen utama dalam penyediaan informasi dan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga tujuan efektivitas kerja dalam suatu lembaga dapat tercapai dengan baik.

Dari hasil pengamatan awal peneliti, efektivitas kerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang, nampak bahwa sebagian pegawai sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun disisi lain peneliti melihat masih terdapat sebagian pegawai yang sering menggunakan waktu kerja untuk hal - hal yang tidak produktif seperti duduk bercerita pada saat jam kerja dan bahkan ada yang meninggalkan kantor untuk kepentingan pribadinya, sehingga waktu yang mereka lalui berlalu begitu saja tanpa ada hasil yang maksimal sehingga tidak menutup kemungkinan hal ini akan berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai itu sendiri dalam tugasnya menjalankan fungsi - fungsi pelayanan seperti pelayanan administratif ( e - KTP, surat keterangan jual beli, surat ijin penelitian, surat rekomendasi perkawinan, surat keterangan tidak mampu, dll ), dengan demikian hal tersebut bisa berdampak kurang baik pada pegawai dalam menyelenggarakan kegiatan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam melalui tulisan ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul: ***“Studi Tentang Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang Tahun 2013”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang Tahun 2013”.

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

### a) Tujuan

1. Untuk menggambarkan / mendeskripsikan efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang Tahun 2013.
2. Untuk mengetahui tentang faktor - faktor apa saja yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang Tahun 2013.

### b) Kegunaan

1. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang terkait efektivitas kerja pegawainya.
2. Sebagai suatu referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti persoalan yang berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai.