

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia ialah negara yang berada pada urutan keempat dalam hal kepadatan penduduknya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), besaran populasi di Indonesia pada tahun 2019 menggapai 265.015,3 juta jiwa. Kepadatan jiwa tersebut tersebar di beberapa pulau di Indonesia diantaranya Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua (Statistik Indonesia, 2019). Negara Indonesia ialah negara yang luasan wilayahnya menggapai 1,905 juta km², dengan keberadaan 17.000 pulau, dan diperkirakan memiliki besaran penduduk yang menggapai 272.229.372 jiwa ditahun 2021. Data administrasi kependudukan (adminduk) mengungkapkan bajwasannya besaran jumlah tersebut, terbagi diantaranya penduduk laki-laki dan wanita sejumlah 137.521.557 dan 134.707.815 jiwa (Kemendagri, 2021).

Di Indonesia terdapat 34 provinsi serta tersebar di lima pulau dan empat kepulauan, salah satunya ialah Kepulauan Riau. Kota Batam memiliki nilai strategis karena terletak dijalur perairan internasional dan merupakan bagian dari kawasan strategis nasional Batam. Wilayah Kota Batam terdiri dari beragam pulau yakni Batam, Rempang, serta Galang. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, penduduk Batam berjumlah 1.193.088 jiwa ditahun 2021, dengan kepadatan 1.153 jiwa/km². Indonesia memiliki 7.230 jiwa, menurut Kementerian dalam Negeri. Menurut sensus penduduk 2020, Kecamatan Batu Aji berpenduduk 139.512 jiwa. Berdasarkan pada kondisi tahun 2020, jumlah penduduk sebanyak,

139.512 jiwa yang tersebar di empat kelurahan. Penduduknya tidak merata akibatnya tiap kilometer di kawasan Batu Aji berbeda-beda. (<https://batamkota.bps.go.id/>)

Tabel 1.1 Kelurahan dan jumlah penduduk pada tahun 2020.

Kelurahan	Penduduk
Tanjung Uncang	45.34 jiwa
Buliang	42.81 jiwa
Bukit Tempayan	18.40 jiwa
Kibing	33.23 jiwa

(Sumber : Batam Kota bps)

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah penduduk di Kecamatan Batu Aji semakin meningkat. Dengan jumlah penduduk sebanyak 139.78 Jiwa, dapat dibayangkan betapa sulitnya para pegawai Kantor Kecamatan untuk melayani dengan baik.

Dalam organisasi pemerintahan, terdapat aparatur pemerintah sebagai Pegawai Negeri Sipil dan abdi pemeritah harus dapat memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena ini ialah salah satu fungsi pemerintah, dan memikul tugas melaksanakan seluruh proses implementasi. Pembangunan semua sector kehidupan dan tingkat pusat hingga daerah. Di era globalisasi ini, perkembangan dan kemajuan di beragam bidang selalu mengutamakan kinerja pegawai yang dapat menggerakan dan menjaga roda organisasi tetap berputar. Saat ini, perubahan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai selalu menjadi tujuan

utama dalam meningkatkan pelayanan yang sempurna kepada masyarakat, yang dianggap penting untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Pelayanan publik penting untuk mencapai tujuan dan sasaran tiap organisasi dan instansi. Alasan mengapa efisiensi sangat penting bagi para pimpinan ialah bahwasannya baik pemimpin maupun pegawai harus efisien untuk menggapai efisiensi untuk menciptakan layanan yang memuaskan hubungan untuk menggapai bagi para relasi yang diinginkan. (Yayat, 2017) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang di laksanakan oleh instansi pemerintahan yakni kepresidenan atau kementerian hingga Kecamatan maupun Kelurahan atau pedesaan. Satu dari beragam wujud layanan publik yang diberi oleh pemerintah ialah kontribusinya didalam memenuhi keperluan masyarakat desa demi melaksanakan pembangunan serta mensejahterakan rakyat disana, dengan cara memajukan pendidikan tinggi di pedesaan.

Efektivitas kinerja pegawai didalam melaksanakan pelayanan publik sangatlah diutamakan, sebab keberhasilan kinerjanya tidak akan terlepas dari performanya didalam memberi layanan publik dengan kualitas yang baik, dan hal tersebut telah dibuktikan pada Kantor Camat Batu Aji Kota Batam. Kinerja pegawai merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menggapai tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Instansi pemerintahan dapat mengevaluasi kinerja sebagai dasar atau standar untuk membuat keputusan tentang kondisi kerja pegawai. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pekerjaan harus dilakukan melalui peningkatan kinerja yang lebih bermutu dan professional.

Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai yakni yang terkait dengan keefektifan serta pelayanan publiknya, maka bila melakukan kesalahan yang merugikan masyarakat, seorang pegawai perlu mendapat teguran/peringatan. Tidak perlu menunggu sampai penilaian pegawai dilaksanakan, namun segera diberi peringatan saat hal yang tidak diperkenankan dilakukan. Dengan pelayanan yang efektif dan efisien terdapat beberapa pihak yang saling menguntungkan yakni masyarakat, pemerintah dan tentunya organisasi itu sendiri.

Singkatnya, pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan publik dalam masyarakat menunjukkan bahwasannya pemerintah mampu memberi pelayanan publik sesuai dengan preferensi dan keperluan masyarakat dan pemerintah memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsi ini dengan sangat baik, kualitas untuk mencapai tujuan organisasi dalam waktu yang ditentukan. Seiring dengan hal itu, keperluan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. (Batam Pos, 2020) Keperluan tersebut seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwasannya warga Negara memiliki hak atas diberi layanan oleh Negara. Dengan demikian, perlunya keefektifan dari instansi pemerintah demi melaksanakan tiap hak warga Negara.

Efektifitas kinerja aparatur pemda didalam memberi layanan publik, merupakan problematika yang selama ini di hadapi pada hubungan antar warga Negara dengan pemerintah. Efektivitas ialah faktor utama didalam melaksanakan aktivitas pelayanan publik, demi menggapai tujuan serta sasaran yang telah di tetapkan bersama. (Yeremis T.Keban, 2015) mengemukakan bahwasanya sebuah organisasi di katakan memenuhi unsur efektifitas, bila tujuan yang tertuang didalam

visi-misinya, yakni tujuan yang di sepakati bersama, telah tercapai. Yang artinya bahwa, berhasilnya pencapaian misi pembangunan pemerintah sangat tergantung pada kerja dan kapasitas pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwasannya kedudukan dan peranan PNS sangat penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan negara.

Dengan demikian, berdasarkan pada penjelasan diatas menunjukkan bahwa belum optimalnya efektivitas kinerja pegawai didalam meningkatkan kualitas layanan publiknya. Hal itu tercermin dari pegawai yang terlambat didalam membuka jasa layanan dan membuat warga menunggu lama, padahal pegawai telah datang tepat waktu. Selain itu, ada perasaan tidak puas terhadap pekerjaannya dan ketidak puasaan masyarakat terhadap hasil kerja pegawai yang telah berjasa bagi masyarakat.

Sebelum dilakukannya penelitian ini, terdapat beberapa penelitian pendahulu, salah satunya milik Torres (2017) dengan judul efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor camat Molawe Kabupaten Konawe Utara. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya efektivitas pelayanan yang diberi dari Kantor Camat tersebut kurang karena kurangnya Sumber Daya Manusia dan minimnya fasilitas pendukung administrasi Kantor, kurangnya motivasi yang diberikat pimpinan. Selanjutnya penelitian pendahulu juga dilakukan oleh Noor (2019) dengan judul efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan samarinda seberang. Dengan hasil penelitian menunjukan ketidakpuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang telah diberi dari pegawai kecamatan tersebut. Dan penelitian ini meninjau lebih di bagaimana meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan pada argumen yang ada, penelitian yang terkait dengan problematika tersebut menarik untuk dilaksanakan kembali dengan judul “EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BATU AJI KOTA BATAM”.

1.2 Identifikasi Masalah

Atas argumen yang melatar belakangi riset ini, maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.
2. Adanya rasa ketidakpuasan pegawai didalam bekerja serta ketidakpuasaan masyarakat terhadap hasil kerja pegawai.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pada indentifikasi permasalahan yang telah terurai diatas, maka riset ini dibeti batasan supaya apa yang dibahas lebih terfokus pada inti dari masalahnya. Dengan demikian, batasan permasalahan ditentukan oleh peneliti yakni fokus pada masalah yang terkait dengan “efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang melatar belakangi riset ini, maka permasalahannya dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian rumusan masalah diatas maka penelitian penulisan ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat karena ingin memberi beberapa manfaat bagi beragam pihak, dan kebermanfaatannya tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis: riset ini diharapkan memberi manfaat bagi perkembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, serta bagi prodi Administrasi Negara, terkhusus pada mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik dan Kepemimpinan di Sektor Publik.
2. Manfaat praktis: sebagai masukan bagi Kantor Camat Batu Aji Kota Batam dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik bagi pekerja Pelayanan Publik.

3. Sebagai informasi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan judul penelitian ini.