

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Cita- cita luhur bangsa Indonesia tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Untuk mewujudkan cita-cita luhur tersebut, maka dirumuskan visi masa depan Indonesia yaitu terwujudnya masyarakat yang religius, manusiawi, bersatu, demokratis, adil, sejahtera, maju, mandiri, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara. Visi ini menjadi pedoman dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik pemerintah harus menetapkan sistem administrasi publik yang komperhensif dengan pelayanan publik yang lebih relevan dengan masyarakat.

Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam aspek kehidupan yang sangat luas. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, serta murah dan juga transparan.

Kualitas pelayanan yang baik diperlukan dalam pelayanan masyarakat. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan penilaian masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pemerintah Kelurahan menegaskan bahwa kelurahan merupakan dasar dari masyarakat yang berkembang, yaitu bahwa kelurahan tidak lagi setingkat administratif, non-daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri.

Sehingga setiap masyarakat di lingkungan kelurahan mempunyai hak untuk berekspresi dan mengemukakan pendapat sesuai dengan kepentingannya masing-masing. Disini dapat dipahami bahwa kelurahan merupakan satu kesatuan yang memiliki hak dan kekuasaan untuk mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya dalam mencapai kesejahteraan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini telah beralih dari Inti dari peraturan pemerintah tersebut adalah penyelenggaraan pemerintah lokal yang menekankan pada prinsip demokrasi dan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman budaya yang dimiliki daerah masing-masing.

Untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang terus berkembang dan dalam menghadapi perubahan yang terjadi baik di lingkungan nasional maupun internasional yang secara langsung akan mempengaruhi program pemerintah dalam pelaksanaan program pembangunan di negara kita.

Kelurahan yang kuat didukung oleh pemerintah dengan sistem dan mekanisme kerja yang profesional untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Diharapkan dengan terbentuknya pemerintahan kelurahan yang mandiri dan kuat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, karena kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil dalam struktur pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh seorang pimpinan dalam memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja organisasinya tidak hanya tergantung pada besarnya gaji atau bonus semata.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan cara merangsang aspek-aspek lain yang memotivasinya untuk melakukan tindakan yang mengarah pada peningkatan kinerja pegawai. Untuk pekerjaan, posisi atau peran dalam organisasi. Dalam hal ini SDM difokuskan pada pelayanan masyarakat, dan unit pelayanan didorong serta dimotivasi untuk mampu bersaing dengan memberikan pelayanan prima (yang dapat memuaskan pelanggan).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang kurang optimal dan berkesan bertele-tele hal ini menyebabkan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat. Atas dasar latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun, Kota Malang.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Pisang Candi ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah Kelurahan Pisang Candi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya-upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Pisang Candi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah Kelurahan Pisang Candi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bidang akademik

Diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

2. Bidang Praktek

Diharapkan dapat mremberikan sumbangan pemikiran bagi Kelurahan Pisang Candi untuk menjadikan pegawai sebagai prioritas utama yang diperhatikan dengan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Bagi instansi pemerintah

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kelurahan kelurahan diwilayah kecamatan sukun sebagai acuan untuk melangkah kedepan.