

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat. Aparatur Sipil Negara selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Adapun tugas utama dari Aparatur Sipil Negara sendiri yaitu melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini dipertegas dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), bahwa :

dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Untuk mencapai cita-cita tersebut, ASN dapat mewujudkannya melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi dikalangan masyarakat, bangsa dan Negara. Setiap ASN perlu menyadari tujuan Negara dan sadar akan masyarakat umum yang memerlukan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat didasarkan atas

berbagai kebutuhan masyarakat yang sering disebut dengan *public needs and interest*.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan, berhak untuk mendapatkan layanan yang baik dari pemerintah. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk menilai apakah layanan yang diterimanya sudah sesuai dengan standar pelayanan publik atau belum.

Adapun Hak-hak masyarakat diatur dalam undang-undang pelayanan publik pada pasal 18, yang menyatakan bahwa masyarakat berhak atas layanan publik sebagai berikut:

- 1) mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; 2) mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; 3) mendapat tanggapan atas pengaduan yang diajukan; 4) mendapatkan advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan pelayanan; 5) memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; 6) memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; 7) mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau untuk tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara atau ombudsman; 8) mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina pelayanan dan ombudsman; 9) mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Sebagai instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Sukun merupakan salah satu instansi pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Kota Malang. Dengan didukung oleh Peraturan Walikota No. 49 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan, telah menjadikan kedudukan kecamatan sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah tersebut, diperlukan peran aktif aparatur Kecamatan Sukun dalam rangka untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja Aparatur Kecamatan Sukun sangat menentukan bagaimana tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara. Munculnya pelayanan publik yakni untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dan melayani segala kebutuhan masyarakat. Segala bentuk pelayanan harus diberikan dengan sebaik-baiknya secara maksimal guna untuk meningkatkan kualitas kinerja Aparatur atau pemerintah sebagai pemberi layanan.

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi pemerintahan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para ASN akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau instansi tersebut. Suatu instansi akan sulit mencapai tujuannya jika para pegawai di instansi tersebut tidak memiliki kinerja yang baik. Adapun Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2001:329). Dalam pelaksanaan kinerja pemerintah, tentu diperlukan ASN yang memiliki kemampuan dan kualifikasi yang profesional serta sanggup melakukan

perubahan kearah yang lebih baik dalam birokrasi, guna membangun pemerintahan yang berintegritas dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Adapun dalam upaya peningkatan kinerja ASN harus memperhatikan beberapa indikator yang berkaitan dengan kualifikasi, kompetensi, kinerja dan disiplin di dalam menjalankan tugas.

Selain itu, upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kesejahteraan karyawan, meningkatkan komitmen, motivasi pemimpin serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Adapun menurut Rose, Kumar, dan Pak dikutip dalam Muhammad Busro (2018:90), mengatakan bahwa strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan kantor yaitu dengan cara: 1). Memberikan pembelajaran organisasi, 2). Meningkatkan komitmen organisasi, 3). Meningkatkan kompetensi kerja.

Di Kecamatan Sukun sendiri, upaya-upaya yang sudah dilakukan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara, yaitu utamanya berkaitan dengan kedisiplinan Aparatur Sipil Negara itu sendiri, khususnya dibidang pelayanan umum. ASN yang datang wajib melakukan absen secara elektrik (*Finger Print*) lalu mengikuti apel pagi kemudian setelah apel, dilakukan absen secara manual, hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai. Meski demikian, kondisi nyata ASN di Kecamatan Sukun sendiri berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan Praktek Kerja Magang (PKM), yang dilaksanakan pada tanggal 21 januari – 21 februari 2020, ditemukan kinerja ASN yang belum optimal.

Dalam upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara, masih terdapat beberapa Aparatur pemerintah yang kurang disiplin terhadap waktu dan kerja. Adapun masalah yang peneliti temukan yakni berkaitan dengan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas, rendahnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, kinerja yang kurang optimal, serta kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kinerja pemerintah atau ASN, seperti halnya Komputer, wifi, meja, Kursi, alat Foto copy dan print. Kurang ketersediaan sarana dan prasarana tersebut sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai, karena pada dasarnya apabila pegawai memiliki sarana dan prasarana yang baik maka kinerja yang dihasilkan pun akan baik. Selain dari pada itu, motivasi pemimpin dalam bentuk penghargaan kepada Aparatur Sipil Negara yang terbilang berprestasi belum diterapkan, sehingga dengan demikian para pegawai tidak mendapatkan bentuk apresiasi dari pimpinan atas kinerja yang telah dilaksanakan. Permasalahan dalam kinerja Aparatur pemerintah harus di selesaikan dalam pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, jika tidak dilakukan perubahan, maka akan sangat merugikan masyarakat, hal ini seperti ditegaskan oleh Mahsun (2016:19) bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk bisa menikmati *Public goods and services* sebagai bentuk imbalan tidak langsung atas kewajiban membayar pajak yang telah mereka lakukan.

Peneliti memilih Kecamatan Sukun Kota Malang sebagai tempat penelitian, karena Kecamatan Sukun merupakan suatu instansi pemerintahan yang

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, masih terdapat ASN yang tidak patuh terhadap aturan yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu, dari uraian singkat diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul :**“Upaya Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Sukun Kota Malang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Sukun berdasarkan Permenpan nomor 3 tahun 2020 tentang Manajemen Talenta ASN?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kecamatan Sukun berdasarkan Permenpan nomor 3 tahun 2020 tentang Manajemen Talenta ASN?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan upaya peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Sukun berdasarkan Permenpan nomor 3 tahun 2020 tentang Manajemen Talenta ASN.

2. Untuk menggambarkan faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan kinerja ASN di Kecamatan Sukun berdasarkan Permenpan nomor 3 tahun 2020 tentang Manajemen Talenta ASN.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yakni :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan kepada diri peneliti.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dengan topik ini.

2. Manfaat Praktis
 - a. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi kepada pengembangan ilmu Administrasi Publik.
 - b. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kinerja ASN di Kecamatan Sukun.