

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai merupakan salah satu hal yang utama untuk menunjang sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Adapun kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja dari para pegawai di suatu instansi atau perusahaan. Oleh karena itu kinerja dari seorang pegawai sangatlah penting bagi sebuah instansi atau perusahaan dalam mencapai sebuah tujuannya. Organisasi yang berhasil merupakan organisasi yang diisi oleh individu-individu atau sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik dalam melaksanakan segala bentuk tugas yang diembannya. Kualitas yang baik harus dimiliki oleh sumberdaya manusia, karena sumber daya manusia merupakan faktor yang utama untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi baik organisasi pemerintahan atau organisasi swasta.

Sumber daya manusia juga merupakan faktor penggerak dari sumberdaya-sumberdaya lainnya yang menunjang dalam pencapaian sebuah tujuan dari organisasi. Peningkatan kinerja sumber daya manusia bisa melalui berbagai macam pendekatan, baik melalui pendekatan psikologi, pendekatan budaya maupun pendekatan agama. Peran yang sangat vital dalam mewujudkan kinerja yang baik dari seorang individu adalah dirinya sendiri. Bagaimana ia mempunyai semangat kerja yang tinggi yang mempengaruhi kinerjanya di dalam perusahaan atau instansi pemerintah. Di dalam instansi pemerintahan,

sumberdaya manusia disebut dengan PNS, namun istilah tersebut dengan istilah ASN.

Menurut PP No.30 tahun 2019 Penilaian Kinerja PNS/ ASN sebagaimana dimaksud dalam dilakukan berdasarkan perencanaan kinerja pada tingkat individu dan tingkat unit atau organisasi, dengan memperhatikan target, capaian, hasil, dan manfaat yang dicapai, serta perilaku PNS. Target kinerja ASN meliputi aspek kuantitas, kualitas, waktu, dan/atau biaya. Untuk penilaian Perilaku Kerja, menurut PP ini, dilakukan dengan membandingkan standar Perilaku Kerja dalam jabatan sebagaimana dimaksud dengan Penilaian Perilaku Kerja dalam jabatan, dilakukan oleh Pejabat Penilai Kinerja PNS, dan dapat berdasarkan penilaian rekan kerja setingkat dan/atau bawahan langsung.

Penilaian kinerja PNS sebagaimana dimaksud dapat dilakukan dengan memberikan bobot masing-masing unsur penilaian: a.70% (tujuh puluh persen) untuk penilaian SKP, dan 30% (tiga puluh persen) untuk penilaian Perilaku Kerja; atau b.60% (enam puluh persen) untuk penilaian SKP, dan 40% (empat puluh persen) untuk penilaian Perilaku Kerja. Penilaian Kinerja PNS dengan bobot 70% (tujuh puluh persen) untuk penilaian SKP dan 30% (tiga puluh persen) untuk penilaian Perilaku Kerja sebagaimana dimaksud, menurut PP ini, dilakukan oleh Instansi Pemerintah yang tidak menerapkan penilaian Perilaku Kerja dengan mempertimbangkan pendapat rekan kerja setingkat dan bawahan langsung. Sedangkan Penilaian Kinerja PNS dengan

bobot 60% (enam puluh persen) untuk penilaian SKP dan 40% (empat puluh persen) untuk penilaian Perilaku Kerja, menurut PP ini, dilakukan oleh Instansi Pemerintah yang menerapkan penilaian Perilaku Kerja dengan mempertimbangkan pendapat rekan kerja setingkat dan bawahan langsung. Menurut PP ini, penilaian Kinerja PNS dinyatakan dengan angka dan sebutan atau predikat. Pimpinan dalam penilaian kerja berada pada posisi sebagai pemegang kendali organisasi memiliki tanggung jawab dalam memberikan penilaian kinerja pegawai serta pengambil keputusan atas penilaian hasil PPK.

Bagi seorang pemimpin, kemampuan untuk menggerakkan bawahan untuk melakukan tugasnya dengan baik, menjadi hal yang fundamental agar tercapainya target kerja yang diinginkan. Setiap pegawai harus siap menghadapi berbagai pekerjaan dan tuntutan yang didelegasikan kepadanya. Saat seorang pimpinan memberikan tanggung jawab kepada pekerja, maka hal inilah yang harus dimanfaatkan pekerja agar dapat mengimprovisasi dan mengaplikasikan kemampuan yang dimilikinya. Tentu hal ini akan berdampak pada target kerja dan prestasi kerja seorang pegawai karena tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien.

Secara umum, organisasi yang bergerak di bidang jasa akan mengutamakan pelayanan. Pelayanan dapat diartikan sebagai menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Beberapa dimensi pelayanan yang harus

dipenuhi antara lain: kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaiki pelayanan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, mewujudkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi. Pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain: Kesadaran para pejabat pemimpin dan pejabat, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme system yang dinamis, pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan atau keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Kantor Kecamatan Adiluwih menjadi salah satu bagian dari perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pringsewu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga bergerak dalam bidang birokrasi Pemerintahan di masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-harinya Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu bekerja sesuai dengan bagian tugas pokok dan fungsi terkait dengan pelayanan masyarakat. Terkait kinerja bagi pegawai Kantor Kecamatan Adiluwih dilihat dari dua faktor penilaian meliputi masyarakat penerima layanan dan pengamatan secara langsung. Hasil observasi pada pra penelitian didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Observasi pegawai Kantor Kecamatan Adiluwih

No	Ukuran Kinerja	Capaian		Keterangan
		Rencana	Realitas	
1	Kualitas	Seluruh pegawai menguasai Teknologi Informasi	Mayoritas pegawai kurang terampil dan mampu menggunakan Teknologi Informasi dan menggunakan operator	Belum tercapai
2	Kuantitas	Seluruh pegawai menyelesaikan tugas yang dibebankan	Masih banyaknya berkas kerja yang bertumpuk di meja	Belum tercapai
3	Waktu	Seluruh pegawai bekerja sesuai waktu yang ditetapkan	Masih adanya pegawai yang menunda-nunda kembali bekerja setelah istirahat	Belum tercapai
4	Sumberdaya	Seluruh pegawai hemat dalam menggunakan sumberdaya	pegawai yang selalu mematikan pendingin ruangan dan komputer saat jam istirahat	Tercapai

Sumber: Observasi Peneliti

Dari hasil data observasi diketahui bahwa capaian realitas kinerja pegawai masih belum tercapai sesuai dengan rencana atau belum tercapai, sehingga dapat dikatakan bahwa masih adanya pegawai yang memiliki kinerja yang rendah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pendelegasian wewenang dan pelayanan dan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu?
3. Apakah ada pengaruh pendelegasian wewenang dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu?

Dari uraian rumusan masalah di atas, penulis menarik judul penelitian “ANALISIS PENDELEGASIAN WEWENANG DAN PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN ADILUWIH KABUPATEN PRINGSEWU”.

C. Ruang Lingkup Penelitian

1. Obyek penelitian ini adalah Pendelegasian wewenang, pelayanan dan kinerja pegawai.

2. Subyek penelitian ini adalah Pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu
3. Tempat penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu
4. Waktu penelitian ini adalah Tahun 2021

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pendelegasian wewenang terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu
- b. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu
- c. Untuk mengetahui pengaruh pendelegasian wewenang dan pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dan keyakinan atas berbagai teori yang dirumuskan para ahli bahwa terdapat pengaruh pendelegasian wewenang dan pelayanan terhadap kinerja pegawai dan dapat memperkaya konsep manajemen sumber

daya manusia dan dijadikan sebagai bagian referensi untuk penelitian lebih lanjut pada permasalahan serupa.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen untuk mengambil keputusan dalam merumuskan kebijaksanaannya berkaitan dengan sumber daya manusia.