

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada alinea ke empat Pembukaan Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa tujuan pembentukan Negara Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Dalam penjelasan Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut, wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah - daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten/kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah untuk menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (yang sudah diubah untuk terakhir kalinya dengan Undang – undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah), pembentukan daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dalam sistem kenegaraan kita saat ini, unit pemerintahan tingkat bawah yang memiliki fungsi menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat adalah Desa dan Kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik No 12 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program, kebijaksanaan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Kinerja pegawai aparatur yang efektif dan efisien diharapkan agar Pemerintahan Daerah dapat lebih leluasa dalam mengembangkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibuat dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, mendekatkan dan mempermudah pelayanan dengan memperhatikan kondisi geografis daerah, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai respon atas dinamika perkembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan daerah. (Rachmawati & Endarti, 2024).

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individu, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai dalam kinerjanya atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing

karyawan. Kinerja adalah konsep dasar penting dalam suatu kinerja. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang efektif. (Baihaqi, 2022)

Efektivitas terhadap kinerja layanan adalah aspek krusial dalam pelayanan publik. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga memenuhi harapan masyarakat dan mencapai tujuan pelayanan publik secara optimal.

Menurut Timbuan (2022) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Efisiensi juga konsep penting dalam manajemen layanan yang berfokus pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Dalam konteks kinerja layanan, efisiensi tidak hanya berkaitan dengan penghematan biaya, tetapi juga mencakup aspek waktu dan kualitas pelayanan. Peningkatan efisiensi dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efisiensi kerja diartikan sebagai cara kerja yang lebih produktif melalui penyederhanaan proses namun tetap memperhatikan hasil yang maksimal. Namun masih sering dijumpai pegawai tidak memperhatikan hal ini sehingga pekerjaan yang dilakukan, mungkin saja efektif tetapi memerlukan banyak proses dan pengorbanan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dengan demikian, secara keseluruhan tingkat pencapaian kinerja organisasi rendah (Basri & Arsal, 2022).

Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam dunia kerja, khususnya dalam konteks pelayanan. Pelayanan yang tepat waktu tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan produktivitas organisasi. Dengan memahami hubungan antara ketepatan waktu dan kinerja layanan, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Wardhana, Mustaqim, & Firmansyah (2023) mendefinisikan ketepatan waktu sebagai suatu standar yang telah ditetapkan dimana sarana transportasi tiba, berangkat atau lewat pada suatu titik yang telah ditetapkan dan pada waktu yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Gresik yang memiliki unit pelayanan masyarakat yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat di kecamatan Gresik memiliki unit pelayanan yang terdiri dari sebuah Unit Pelayanan di Kantor Kecamatan Gresik

dan pelayanan di seluruh kantorkelurahan dan desa di lingkungan kecamatan Gresik.

Beberapa permasalahan yang terlihat dari observasi yang dilakukan antara lain, efektivitas kadang terhambat oleh keterlambatan dalam proses administrasi. Misalnya, pengurusan E-KTP yang memerlukan waktu yang lebih lama karena adanya masalah teknis serta data yang tidak lengkap dari pemohon waktu penyelesaian yang seharusnya bisa cepat mengalami penundaan akibat masalah tersebut. Hal ini menjadikan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari waktu yang biasanya dilakukan. Misalnya lagi adanya keterlambatan suplai blanko KTP dari pusat sehingga menyebabkan proses pencetakan KTP terganggu, akibatnya pemohon terpaksa harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya, misalnya lagi aplikasi yang mengalami permasalahan sehingga layanan tertentu terpaksa tertunda menunggu aplikasi pulih kembali, hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang ada.

Efisiensi layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti prosedur kerja yang kurang/tidak jelas dan kurangnya sarana prasarana yang memadai. Penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan sarana prasarana sangat penting untuk mendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu, penggunaan aplikasi digital dalam administrasi juga dapat meningkatkan efisiensi kerja pegawai dengan mempercepat proses pengolahan data.

Banyaknya jumlah dan jenis pelayanan yang diberikan/dilakukan di Unit pelayanan Kecamatan Gresik tentunya memerlukan jumlah petugas pelayanan yang juga harus memadai untuk memberikan pelayanan yang banyak tersebut, kekurangan tenaga pelayanan tentu akan mengurangi kualitas pelayanan dari segi ketepatan waktu. Terkait ketepatan waktu ini, salah satunya juga dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja. Terdapat beberapa tindakan yang bisa dikategorikan kurang disiplin. Ketidaksiplinan ini bisa menyebabkan pelayanan masyarakat terganggu.

Berdasarkan paparan diatas, maka kami tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Efektifitas, Efisiensi Dan Ketepatan Waktu Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Gresik”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Efektifitas berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Gresik ?
2. Apakah Efisiensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Gresik ?
3. Apakah Ketepatan Waktu Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Gresik?

4. Apakah Efektifitas, Efisiensi Dan Ketepatan Waktu Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Gresik ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah ini adalah Efektifitas, Efisiensi Dan Ketepatan Waktu Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Gresik

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui Efektifitas berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gresik
2. Untuk mengetahui Efisiensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gresik
3. Untuk mengetahui Ketepatan Waktu Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gresik
4. Untuk mengetahui Efektifitas, Efisiensi Dan Ketepatan Waktu Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gresik

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu sumber daya manusia terutama dalam kinerja pelayanan. Serta diharapkan penelitian ini dapat mendukung ilmu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

- a. Lembaga yang diteliti

Bagi lembaga yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Kecamatan Gresik, diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan dapat membantu untuk menjaga dan bahkan meningkatkan Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Gresik

- b. Akademis

Bagi lembaga akademis diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi dokumen bermanfaat bagi acuan civitas akademika.

- c. Penelitian yang akan datang

Bagi penelitian yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam penelitian yang akan datang untuk dijadikan rujukan dan penelitian terdahulu.