

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Selama lebih dari dua dekade, pengukuran kinerja menjadi sorotan secara internasional dalam manajemen publik, (Pollitt dalam Speklé dan Verbeeten, 2014). Manajemen dan pengukuran kinerja dalam pemerintahan telah ada semenjak akhir 1980-an yang dipelopori oleh ‘*re-inventing government*’, (Ousbourne dan Gaebler dalam Propper dan Wilson, 2003). Selanjutnya diikuti dengan adanya *The American Government and Performance Results Act of 1993* yang menyatakan bahwa semua badan dan departemen pemerintahan harus membuat perencanaan strategis selama 5 (lima) tahun yang dihubungkan dengan adanya outcome yang dapat diukur dengan membuat perencanaan kinerja tahunan mulai dari tahun 1999 dan seterusnya (Propper dan Wilson, 2003) . Perencanaan kinerja ini harus dapat memenuhi setiap kegiatan program dengan anggaran yang ada, pengukuran kinerja yang spesifik dan sasaran, tujuan yang dapat diukur (Kravchuk dan Schack dalam Propper dan Wilson, 2003).

Behn (1997) menyatakan bahwa pengukuran kinerja yang dilaksanakan setiap tahun bermanfaat dalam peningkatan akuntabilitas sektor publik dan pembuatan kebijakan serta untuk lebih meningkatkan efektivitas program dan manajemen. Sedangkan dalam sistem monitoring kinerja, pengukuran kinerja digunakan dalam merumuskan anggaran dan alokasi sumber daya, motivasi bagi karyawan, kontrak – kontrak kinerja, peningkatan dalam pemberian pelayanan

publik dan komunikasi antara masyarakat dengan pihak pemerintah serta untuk tujuan akuntabilitas eksternal (Behn, 2003).

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dilakukan oleh organisasi sektor publik. Dalam hal ini, yang menjadi garda terdepan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah pemerintah daerah. Pemerintahan daerah merupakan organisasi sektor publik yang telah memiliki otonomi dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga pemerintahan daerah berhak untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya.

Dalam Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang merupakan pengganti Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, disebutkan bahwa pemerintahan daerah merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas – luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Asas dan prinsip otonomi yang diberikan kepada pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan. Sehingga dalam penyerahan wewenang

pemerintahan pusat kepada pemerintahan daerah dilaksanakan secara desentralisasi dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan.

Dengan adanya desentralisasi dan asas otonomi, maka pemerintah daerah dapat mengatur sendiri prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan dilakukan oleh pemerintahan daerah melalui instansi atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di pemerintah daerah tersebut. Jika dilihat dari tugas pokok dan fungsi SKPD yang ada di pemerintahan daerah, SKPD yang paling banyak memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Kecamatan dapat diberikan pada di tingkat kecamatan itu sendiri maupun di tingkat Kelurahan yang merupakan bagian dari SKPD Kecamatan.

Sebagai organisasi sektor publik, kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kecamatan terdiri atas desa – desa atau kelurahan – kelurahan. Kelurahan merupakan instansi pemerintahan daerah yang paling terdekat dengan masyarakat. Jadi SKPD Kecamatan yang didalamnya terdapat Kelurahan merupakan pintu utama pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa setiap individu, keluarga masyarakat (warga negara) berhak mendapatkan pemenuhan kebutuhan pelayanan, dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya pelayanan baik di di sektor barang, jasa, dan lainnya bagi masyarakat termasuk masyarakat pedalaman, termasuk pedesaan yang sulit dijangkau. Upaya untuk mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan yang merata, adil, dan terjangkau.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, kinerja kecamatan tentu menjadi sorotan penting. Masyarakat mengharapkan adanya kinerja pelayanan yang sesuai dengan yang mereka inginkan dan butuhkan. Selain itu, dengan adanya beberapa penghargaan yang diterima oleh berbagai pemerintah daerah di Indonesia berkaitan dengan pelayanan publik, membuat pemerintah harus terus meningkatkan kinerjanya terutama di bidang pelayanan.

Adanya peningkatan kinerja dapat dilihat dalam suatu bentuk pengukuran kinerja, yang menilai pencapaian kinerja dan memberikan gambaran mengenai keberhasilan atau kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran. Menurut Propper dan Wilson (2003) hal tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara, misalnya pengukuran atas proses atau aktivitas, pengukuran atas *output*, dan/atau pengukuran atas *outcome*.

Dalam pengukuran kinerja diperlukan indikator kinerja. Indikator kinerja digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur capaian kinerja Mahsun (2006). Ismaryanto (2014) menyatakan bahwa indikator kinerja harus valid agar dapat digunakan dalam pengukuran kinerja dan memonitor perkembangan pelaksanaan program atau kegiatan. Ismaryanto (2014) mengidentifikasi kesesuaian indikator kinerja utama dengan kriteria SMART untuk menjelaskan validitas indikator kinerja utama pada KPP Pratama Semarang Barat. SMART (*specific, measurable, attainable, relevant dan timely*) merupakan alat diagnostik untuk menilai apakah indikator kinerja telah menggambarkan efektivitas kinerja, tercapai atau tidaknya sasaran program/kegiatan ANAO (2014).

Sebagai organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, kecamatan tentu harus memiliki indikator kinerja pelayanan

yang harus memenuhi kriteria yang tersebut diatas. Berdasarkan diskusi awal dengan pegawai di lingkungan kecamatan Pemerintah Kota Bukittinggi, masih terdapat ketidaksesuaian antara sasaran strategis dengan indikator kinerja program dan kegiatan dalam pelayanan. Ini menunjukkan bahwa masih ada indikator kinerja yang tidak menggambarkan kinerja yang sebenarnya.

Seiring dengan adanya ketidaksesuaian indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan kecamatan di Pemerintah Kota Bukittinggi tentu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat Bukittinggi sebagai objek terhadap pelayanan yang diberikan. Saat ini masih banyak masyarakat mengeluhkan kualitas kinerja pelayanan kecamatan seperti dari segi waktu birokrasi yang lambat, aparatur yang tidak ramah, pimpinan yang tidak cepat tanggap dengan kebutuhan masyarakat. Dengan banyaknya keluhan dari masyarakat ini, maka kinerja pelayanan perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang telah diberikan organisasi tersebut dalam memenuhi harapan pengguna jasanya. Indahwati (2008) mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh jurusan akuntansi Politeknik Negeri Medan dengan menggunakan konsep yang menyatakan bahwa kualitas suatu institusi dapat diukur dengan cara seberapa besar kemampuannya untuk memenuhi harapan dari konsumennya. Sedangkan Dewi (2015) melakukan survei kepuasan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai kinerja organisasi melalui unsur – unsur pelayanan yang sejalan dengan program/kegiatan pelayanan yang terdapat di Dinas Pasar Kabupaten Sleman.

Dengan adanya fenomena tersebut diatas, maka penelitian ini akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang ada di lingkungan kecamatan Pemerintah Kota Bukittinggi. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan cara menilai kesesuaian indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kecamatan. Penelitian dilakukan untuk semua kecamatan yang ada di Pemerintah Kota Bukittinggi yaitu, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Kecamatan Guguk Panjang dan Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. Selanjutnya penelitian ini juga melakukan perbandingan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada tiga kecamatan tersebut dengan menilai kecamatan mana yang memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang terbaik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, masih terdapat permasalahan dalam kinerja pelayanan kecamatan yang memerlukan evaluasi, sehingga yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kesesuaian indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan kecamatan yang diukur dengan konsep SMART ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kecamatan?
3. Kecamatan manakah yang memiliki tingkat kepuasan masyarakat terbaik dalam memberikan pelayanan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui kesesuaian indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan kecamatan dengan konsep SMART.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kecamatan.
3. Untuk mengetahui kecamatan mana yang memiliki tingkat kepuasan masyarakat terbaik dalam memberikan pelayanan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Seiring dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai diatas, penelitian ini juga diharapkan dapat :

- a. Memberikan wacana bagi proses pengevaluasian kinerja, sehingga kinerja organisasi dapat lebih efektif.
- b. Memberikan kontribusi khususnya bagi pengevaluasian kinerja organisasi publik demi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat
- c. Bagi pemerintah tingkat kecamatan di Pemerintah Kota Bukittinggi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan agar pelayanan dapat menjadi lebih baik
- d. Bagi penyusun kebijakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk masa depan kebijakan dan perbaikan regulasi terkait pelayanan yang ada di dalam satuan kerja perangkat daerah.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah yang berisi pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta ruang lingkup penelitian.

BAB II : Tinjauan Literatur

Bab ini memberikan uraian mengenai landasan teoritis yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang analisis data dan hasil temuan dengan mengikuti metode penelitian yang dirancang.

BAB V : Penutup

Pada bab ini dipaparkan mengenai kesimpulan penelitian, keterbatasan dan rekomendasi penelitian.

