BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan memuaskan, sesuai dengan kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dalam perkembangannya, semakin banyak tantangan baru yang begitu kompleks sehingga menjadi syarat penting untuk memiliki sumber daya atau kemampuan manusia yang berkualitas. Untuk itu, perlu dilakukan upaya peningkatan dan pengembangan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia. Dalam suatu organisasi atau instansi, yang tepatnya berada di sebuah institusi pemerintahan, atau mereka yang disebut sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Para ASN tersebut harus mampu meningkatkan produktivitas kinerjanya. Oleh karena itu, diperlukan seorang Aparatur Sipil Negara yang memiliki sikap profesionalisme, dan kompetensi yang tinggi, karena dapat mendukung peningkatan kinerja dari organisasi atau instansi.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu tolak ukur yang nyata dalam menilai kinerja pemerintah. Melalui pelayanan publik, masyarakat dapat secara langsung menilai sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara negara. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, karena dampaknya dapat dirasakan secara langsung oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang berkualitas menjadi kepentingan bersama dan menjadi ukuran utama efektivitas serta kredibilitas pemerintah di mata publik, Keberhasilan pemerintah dalam membangun sistem pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan memberikan dampak positif terhadap citra pemerintah itu sendiri. Pemerintah yang mampu memberikan pelayanan publik secara cepat, tepat, dan transparan akan mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal, dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Beberapa permasalahan yang sering dijumpai antara lain kurang optimalnya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi ASN, terbatasnya sarana serta prasarana kerja yang memadai, dan belum maksimalnya penerapan standar waktu penyelesaian layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pelayanan publik berjalan kurang efisien dan sering kali tidak tepat waktu, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan fasilitas pendukung, serta konsistensi dalam penerapan SOP menjadi aspek penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (*Kementerian PANRB, 2022*). Sejalan dengan permasalahan tersebut, di Provinsi Gorontalo kinerja ASN dalam pelayanan publik juga menunjukkan dinamika yang serupa. Meskipun telah terdapat keberhasilan dalam aspek kualitas pelayanan, seperti keandalan, ketepatan, dan empati terhadap masyarakat, namun masih ditemukan kelemahan pada aspek responsivitas dan jaminan pelayanan. Hambatan yang muncul antara lain kurangnya program pelatihan pengembangan diri bagi ASN, serta belum optimalnya penerapan dan integrasi teknologi informasi seperti penggunaan e-SOP dalam proses pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana kerja turut menjadi faktor yang menghambat efektivitas pelayanan, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Gorontalo masih perlu difokuskan pada penguatan kapasitas ASN, pemanfaatan teknologi, serta penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai. Secara khusus, di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo ditemukan permasalahan yang berpengaruh terhadap kinerja ASN dalam pelayanan publik, yakni kurangnya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) kerja, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan, serta disiplin waktu yang belum maksimal, terutama terkait absensi dan ketepatan waktu pelayanan. Kondisi ini berdampak pada kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meskipun secara umum aspek kualitas pelayanan seperti fasilitas, keandalan, dan empati sudah menunjukkan hasil

yang baik. Upaya peningkatan kompetensi ASN, pengembangan budaya disiplin, serta peningkatan pemanfaatan teknologi menjadi fokus utama dalam perbaikan kualitas layanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya profesionalisme ASN sebagai kunci mutu pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN diharapkan memiliki kompetensi, profesionalitas dan integritas dalam menjalankan setiap tugas layanan. Kondisi ideal tersebut menjadi dasar utama dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) disemua level pemerintahan. Dalam struktur pemerintahan daerah, kecamatan menempati posisi yang strategis sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota dalam menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat. Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo, sebagai salah satu perangkat daerah, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan minimal. Di tingkat kecamatan, ASN memiliki peranan yang sangat strategis dalam menjembatani pelayanan antara pemerintah kota dan masyarakat. Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berperan langsung dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Dalam perspektif administrasi publik, kinerja ASN tidak hanya diukur dari hasil kerja semata, melainkan juga dari sikap, perilaku, dan kompetensi yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugasnya. Seorang ASN yang profesional harus mampu memahami peranannya sebagai pelayan masyarakat, bukan sekadar pelaksana administratif. Menurut *Kementerian PAN-RB (2023)* dalam Laporan Kinerja ASN dan Pelayanan Publik Tahun 2023, ASN di era reformasi birokrasi dituntut memiliki kemampuan adaptif terhadap perubahan teknologi dan menerapkan etika kerja yang tinggi. Perbaikan kinerja ASN perlu dilakukan secara menyeluruh dengan peningkatan kompetensi dan pembinaan disiplin yang berkelanjutan. Hal ini juga didukung oleh pengaturan terbaru dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan pengelolaan kinerja ASN harus dilakukan secara berkelanjutan dan berbasis bukti, untuk meningkatkan profesionalisme, efektivitas, dan akuntabilitas. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2023

menambahkan bahwa penilaian kinerja harus adil, transparan, dan memotivasi ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prinsip-prinsip pegawai yang harus dijunjung tinggi meliputi integritas, inovasi, kolaborasi, dan pelayanan prima. Dengan demikian, penguatan kapasitas ASN dalam aspek kompetensi, etika, disiplin, serta pemanfaatan teknologi menjadi kunci utama dalam mewujudkan birokrasi yang responsif dan berkualitas di era digital saat ini.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Camat Dungingi, peneliti menemukan adanya beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan pertama berkaitan dengan kurangnya pemahaman sebagian ASN terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing. Kondisi ini terlihat dari munculnya tumpang tindih pekerjaan dan belum jelasnya pembagian tanggung jawab antarpegawai sehingga berdampak pada lambatnya proses pelayanan. Permasalahan kedua adalah rendahnya kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi informasi, padahal penggunaan perangkat dan aplikasi berbasis digital sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan di era digital. Selain itu, tingkat kedisiplinan ASN, terutama terkait ketepatan waktu hadir dan kesiapan dalam memberikan layanan, juga masih belum optimal. Pada beberapa kesempatan observasi, peneliti menemukan bahwa ada ASN yang tidak berada di tempat saat jam kerja atau terlambat hadir, sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks spiritual dan etika kerja, Islam juga menekankan pentingnya profesionalitas dalam bekerja. Sebagaimana termasuk dalam surah Al-Qashash ayat 26:

قَالَتْ اِحْدٰىهُمَا يٰٓاَبَتِ اسْتَاْجِرْهُ ۖ اِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَاْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْاَمِيْنُ ۝

Artinya :

“*sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.”* Ayat ini menegaskan bahwa kinerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya harus didasari oleh kompetensi (kuat) dan integritas (dapat dipercaya). Prinsip ini sangat relevan dengan peran ASN sebagai pelayan publik yang harus memiliki keahlian dalam

bidangnya serta tanggung jawab moral terhadap tugas yang diemban. Setiap aparatur wajib menjalankan amanah pelayanan publik dengan keahlian dan kejujuran agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat tetap terjaga

Dinamika pelayanan publik saat ini juga dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap transparansi, kecepatan, dan kemudahan akses layanan. Masyarakat modern menuntut sistem pelayanan yang efisien dan berbasis teknologi digital. Namun, berdasarkan observasi di Kantor Camat Dungingi, Kinerja ASN di Kantor Camat Dungingi masih menghadapi kendala utama berupa kurangnya pemahaman tupoksi, rendahnya pemanfaatan teknologi, serta disiplin dan absensi yang belum optimal. Kondisi ini menyebabkan lambatnya penyelesaian administrasi dan menurunnya efisiensi layanan kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa budaya kerja dan disiplin ASN sangat berpengaruh terhadap akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik di kantor tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan yang menyeluruh, mulai dari pembinaan kompetensi, peningkatan teknologi, hingga penguatan kedisiplinan agar pelayanan publik menjadi lebih profesional, responsif, dan terpercaya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana kinerja ASN di Kantor Camat Dungingi dalam melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : “ Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan yaitu :

1. Masih terdapat ASN yang belum memahami secara mendalam tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing, sehingga menyebabkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan dan kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.
2. Kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi informasi masih rendah.
3. Tingkat kedisiplinan ASN, terutama terkait ketepatan waktu hadir, keberadaan di tempat pada jam pelayanan, dan kesiapan dalam

memberikan layanan masih belum optimal berdasarkan hasil observasi awal, sehingga dapat menghambat kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas, rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Dungingi Kota Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik di Kantor camat dungingi kota gorontalo
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini:

A. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan analisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik, dan juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen kinerja dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Instansi dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara, dan juga diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada Aparatur Sipil Negara tentang Pentingnya Profesionalisme, etos kerja, dan kempuan adaptif terhadap perkembangan teknologi dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik.