BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu institusi menginginkan pegawai bekerja benar-benar sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan tercapai. dicapai. sulit untuk dicapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu berpandangan bahwa pekerjaan yang dilakukan hari ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk masa depan akan lebih berkualitas dari hari ini. Seorang karyawan atau karyawan akan merasa mendapatkan kepuasan dan kepuasan tersendiri atas prestasi yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya bagi perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang pegawai akan mendapatkan prestasi kerja yang baik apabila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas, menurut (Nugrahayu, 2019) dan Retnani, 2015). Menurut (Afandi, 2021) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Kinerja perusahaan sebagai keberhasilan perusahaan secara keseluruhan dalam mencapai sasaran-sasaran strategik yang telah ditetapkan melalui inisiatif strategik pilihan. Kinerja perusahaan diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk meraih tujuannya melalui pemakaian sumber daya secara efisien dan efektif dan menggambarkan seberapa jauh suatu perusahaan mencapai hasilnya setelah dibandingkan dengan kinerja terdahulu previous perfomance dan kinerja organisasi lain benchmarking, serta sampai seberapa jauh meraih tujuan dan target yang telah ditetapkan (Nugrahayu, 2019). Kinerja perusahaan ditentukan sejauh mana keseriusannya dalam menerapkan good corporate governance. Perusahaan yang terdaftar dalam skor pemeringkatan corporate governance yang dilakukan oleh IICG telah menerapkan good corporate governance dengan baik dan secara langsung menaikkan nilai sahamnya. Semakin tinggi penerapan corporate governance yang diukur dengan corporate governance indeks perception semakin tinggi pula tingkat ketaatan perusahaan dan menghasilkan kinerja perusahaan yang baik. Secara teoretis praktik good corporate governance dapat meningkatkan kinerja perusahaan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan oleh dewan dengan keputusan yang menguntungkan sendiri dan umumnya good corporate governance dapat meningkatkan kepercayaan investor untuk menanamkan modalnya yang berdampak terhadap kinerjanya.

Istilah "governance" dan "Good Governance" atau yang biasa disebut dengan tata kelola lebih banyak digunakan dalam literatur pembangunan atau governance (tata pemerintahan). Secara sederhana, yang dimaksud dengan "tata kelola" adalah proses pengambilan keputusan. Tata kelola dapat digunakan dalam sejumlah konteks seperti tata kelola, tata kelola internasional, tata kelola nasional, dan tata kelola lokal. Karena tata kelola adalah proses pengambilan keputusan dan proses di mana keputusan diimplementasikan, analisis tata kelola berfokus pada sektor formal dan informal yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Peran pemerintah dalam semua ini bervariasi tergantung pada tingkat pemerintahan yang dibahas. Good Governance adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut disebut sebagai administrasi pembangunan. Pada dasarnya, penerapan tata pemerintahan yang baik merupakan pelayan publik yang lebih baik kepada masyarakat, maka dari itu Good Governance ini sangat penting di terapkan. Manajemen pembangunan atau administrasi pembangunan menempatkan peran pemerintah sentral. Maka pemerintah menjadi (agen perubahan), dari suatu masyarakat (developing) dalam negara berkembang, khususnya pada wilayah daerah. (Mustanir et al., 2018). Good Governance pada pencapaiannya wajib

didukung sang public service menjadi orientasi pada penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik sebagai bagian krusial pada pencapaian tujuan pemerintahan yang baik. (Jamal et al., 2020). Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. (Cahyadi & Soenarjanto, 2018).

Pemerintah atau "Government" dalam bahasa inggris dapat diartikan sebagai "The governing body of nation, state, city, etc." Sedangkan istilah "kepemerintahan" atau dalam bahasa inggris "governance" yaitu "the act, fact, manner of governing", yaitu yang berarti "tindakan, fakta, pola, dan sikap atau kegiatan penyelenggaraan pemerintahan". Dengan demikian governance adalah suatu kegiatan atau proses, sebagaimana diungkapkan dengan Kooiman (Sedarmayanti & Dr, 2012)bahwa governance lebih merupakan suatu rangkaian proses dari interaksi sosial poltik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakaty dan interfensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.(Mustanir & Abadi, 2017). United Nations Development Program (UNDP) (Kasemin 2015) Good Governance yaitu "the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all level's" atau jika diartikan yang berarti governance adalah suatu pelaksanaan pada aspek politik (dalam pembuatan regulasi atau kebijakan), ekonomi (dalam pembuatan keputusan akan sumber daya ekonomi), dan otoritas administratif (dalam penerapan kebijakan) dalam mengelola urusan negara, serta sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta. (Nurimansyah et al. 2020). Peran pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance) yang hadir sebagai bagian utama dari agenda reformasi dengan tujuan agar dapat terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (Good Clean Governance), yang meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis. Hal ini dapat kita lihat melalui literatur modern, yang telah menampakkan beberapa indikator utama untuk pemerintahan yang baik.

Partisipasi, dalam berpartisipasi pula, pegawai akan memiliki tanggung jawab untuk mecapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan teori dua faktor dari Herzberg dalam (Mangkunegara, 2017) Partipisipasi berarti perempuan dan laki-laki merupakan kunci fundamental yang utama untuk kenegarawanan yang baik. Partisipasi pegawai mendorong keterlibatan aktif karyawan untuk berkontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam hal ini, partisipasi karyawan sangat berpengaruh terhadap efektivitas keselamatan dan kesehatan kerja. Dimana efektivitas keselamatan dan kesehatan kerja dapat dilakukan melalui bentuk keterlibatan pegawai dengan mematuhi setiap peraturan terkait keselamatan dan kesehatan kerja serta secara sadar selalu menggunakan alat pelindung diri (APD), Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung. Dari uraian diatas menurut pendapat peneliti partisipasi pegawai merupakan bentuk peran serta karyawan dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi yang didasari pada kesadaran penuh dalam mentaati dan mematuhi serta mengerjakan semua tugas pekerjaannya dengan baik. (penelitian tentang prinsip partisipasi Good Governance) (Safrijal et al., 2016), Berdasarkan hail penelitian dapat di Simpulkan penerapan Prinsip-prinsip Good Governance di Kecamatan Kluet Utara belum berjalan dengan sempurna dan masih jauh dari apa yang terkandung dalam prinsip partisipasi Good Governance, Good Governance bar diterapkan semenjak pertengahan 2015. Masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur, dan tingkat kedisiplinan aparatur juga masih kurang. dalam penerapanya juga belum berjalan dengan efektif, disebabkan oleh kendalakendala yang menghambat efektifitas pelayanan.

Efektivitas dan efisiensi, Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam pencaturan dunia, ketiga domain dan *Governance* harus mengutamakan efektifitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan.

Tekanan perlunya efektifitas dan efisiensi terutama di tujukan pada sector public karena sector ini menjalankan aktifitasnya secara monopolistic. Tanpa kompetisi, tidak akan ada efisiensi, (Safrijal et al., 2016). Efisiensi didefinisikan sebagai bertindak dengan cara yang dapat meminimalisir kerugian atau pemborosan sumber daya dalam melaksanakan atau menghasilkan sesuatu dalam arti bertindak untuk membuat pengorbanan yang paling tepat dibandingkan dengan hasil yang dikehendaki. Indikator efisiensi mengambarkan hubungan antara masukan sumber daya oleh suatu unit organisasi (misalnya staf, upah, biaya administratif) dan keluaran yang dihasilkan (Sumenge, 2013). Konsep efisiensi dan efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Titik tujuan efisiensi berfokus pada hasil (output) dan proses maka efektivitas berfokus pada dampak (outcome). Dari uraian diatas menurut pendapat peneliti pengertian efficiency and effectiveness adalah hubungan hasil dari proses pemanfaatan potensi yang dilakukan internal organisasi terhadap pencapaian dampak tertinggi dari tujuan yang telah ditetapkan organisasi. (penelitian tentang prinsip Efisiensi dan Efektivitas Good Governance) (Safrijal et al., 2016), Berdasarkan hail penelitian dapat di Simpulkan penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas Good Governance di Kecamatan Kluet Utara birokrasi pada sektor publik, kehadiranya adalah untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki cirri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder, yang harus di layani secara obtimal

Keadilan, Melalui prinsip *Good Governance*, setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memproleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga Negara berbeda-beda, sector publik harus memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan, (Safrijal et al., 2016). Suatu masyarakat yang baik merasa turut memiliki kepentingan bersama, dengan demikian seluruh anggota masyarakat berhak atas perlakuan yang sama untuk terciptanya tatanan kehidupan yang diciptakannya, Keadilan berpengaruh terhadap kinerja pemerintah secara parsial. Adil dapat dibedakan berdasarkan beberapa sudut pandang, Adil berdasarkan egoisme pribadi, Adil berdasarkan "kelayakan bagi orang lain", Adil berdasarkan kesamaan derajat, dan adil berdasarkan hukum. Keadilan merupakan salah satu tujuan berbangsa dan bernegara yang termuat di dalam UUD 45. (penelitian tentang prinsip keadilan *Good Governance*) (Safrijal et al., 2016), Berdasarkan hail penelitian dapat di Simpulkan penerapan Prinsip keadilan *Good Governance* di Kecamatan Kluet Utara memiliki kesempatan yang sama untuk memproleh kesejahteraan. Sector publik harus memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan tanpa ada diskrimisasi.

Daya tanggap atau Responsiveness merupakan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas dan mengembangkannya ke dalam program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu responsivitas menunjuk pada kesesuaian antara program dan kegiatan yang ada dengan aspirasi atau kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga dapat diukur dari sejauh mana daya tanggap pemerintah daerah dalam merespon kebutuhan ataupun keluhan masyarakat (Rosyada, 2016). Perubahan perkembangan teknologi informasi, situasi dan kondisi yang sangat cepat saat ini mengakibatkan masyarakat akan menghadapi berbagai masalah dalam mengikuti perubahan itu. Mengantisipasi hal tersebut peran pemerintah daerah harus lebih responsif cepat tanggap dalam mengambil prakarsa untuk menyelesaikan masalah yang telah dan sedang terjadi maupun memprediksi masalah yang kemungkinan akan terjadi. Pemerintah daerah juga mengakomodasi aspirasi masyarakat sekaligus menindaklanjutinya dalam bentuk peraturan, kebijakan, program dan kegiatan dengan menyediakan pusat pelayanan pengaduan/keluhan masyarakat, kotak saran, surat pembaca dan bentuk lainnya. Dari uraian di atas menurut pendapat peneliti pengertian responsiveness adalah kemampuan reaksi pemerintah daerah menanggapi perubahan kebijakan, saran dan koreksi mayarakat sesuai batas

kewenangan untuk meminimalisir dampak masalah. (penelitian tentang prinsip daya tanggap *Good Governance*) (Safrijal et al., 2016), Berdasarkan hail penelitian dapat di Simpulkan penerapan prinsip daya tanggap *Good Governance* di Kecamatan Kluet Utara tanggapan/respon masyarakat masih mengarah kearah yang negatif, masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh aparatur pelayanan publik, dalam sistem penyampaian informasi masih dengan cara yang sederhana yang seharusnya di era globalisasi ini sudah bisa menggunakan sistem informasi yang lebih efektif dan memudahkan masyarakat untuk mengakses setiap kebutuhan informasi, dan tingkat kedisiplinan aparatur masih juga kurang, ini yang menjadi ketidak efektifan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* untuk memenuhi kebutuhan dan kemakmuran masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan salah satu mitra pemerintah, sebagai mitra Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam kebijakan pelayanan dan rencana strategis penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kependudukan dan Pencatatan sipil. Maka dalam rencana mewujudkan pemerintahan yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memegang peranan penting, artinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember harus menjadi instansi pemerintah yang harus memiliki kinerja yang baik untuk mencapai tujuan. . Informasi tentang kinerja pegawai sangat penting. Namun ramainya isu Good Governance menjadi dasar terciptanya Good Governance dari masyarakat. Masalah kinerja pegawai dapat dilihat dari adanya pegawai yang meninggalkan kantor pada jam kerja dengan kepentingan atau kebutuhan pribadi. Situasi disiplin pegawai yang rendah dari pengamatan di lapangan membuktikan rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai dapat dilihat dari pegawai yang masuk kerja sore hari, pulang lebih awal dan dari jam kerja hingga pulang kerja. Selain itu juga terjadi penurunan disiplin pegawai yang ditandai dengan tidak adanya apel pagi dan sore. Begitu juga dengan tugas-tugas rutin seperti apel pagi dan sore yang hanya dihadiri oleh orang-orang tertentu saja, karena banyak pegawai yang pulang kerja sebelum waktunya. Masalah ini tentunya dapat berdampak pada kinerja pegawai, seperti target program yang telah ditetapkan menjadi terhambat. Pelayanan yang dimaksud dalam administrasi kependudukan adalah Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Fakta sementara lainnya, yaitu informasi yang diperoleh baik melalui pernyataan publik maupun dari media seperti surat kabar, memastikan masih banyaknya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Salah satunya masih banyak calo dalam pengurusan KTP dan KK, pelayanan pegawai lambat. Selain itu, ada 6 hal pokok yang tak kalah menarik dari banyaknya permasalahan masyarakat yang memiliki KK dan KTP lebih dari satu atau lebih, yang jelas tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Seperti yang kita lihat, masyarakat telah memenuhi persyaratan untuk memiliki kartu identitas. Dari pemaparan permasalahan tersebut, penulis berasumsi bahwa negara memiliki kualitas pelayanan yang rendah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam merespon permasalahan masyarakat, permasalahan dan aspirasi dasar masyarakat akan pelayanan hak, dengan kata lain setiap warga negara memiliki hak untuk memenuhi haknya. dasar dan negara. harus dipatuhi, RUU Pelayanan Publik harus langsung mengelola pelayanan publik untuk mengawasi dan menyelesaikan sengketa pelayanan publik. Sebagai contoh fenomena yang terjadi pada sektor pelayanan publik di Kabupaten Jember, kinerja organisasi masih lemah. Hal ini ditandai dengan penyelesaian pekerjaan yang memakan waktu lama, namun karena kurangnya daya tanggap, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, keadilan, menyebabkan keterlambatan dalam melayani masyarakat.

Tabel 1.1

No.	Keterangan	Hasil/Temuan
1	Partisipasi	Kurangnya berupaya untuk meningkatkan produktivitas.
2	Efisiensi dan Efektivitas	Kurangnya pengorbanan yang sekecil mungkin untuk hasil yang sebesar mungkin untuk mencapai suatu tujuan.
3	Keadilan	Kurangnya kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi tentang anggaran dan kebijakan yang akurat dan memadai.
4	Daya Tanggap	Prosedur dalam pelayanan masyarakat masih terjangkau lama dan cukup panjang.

Tabel 1.2 Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan PenPencatatan Sipil Kabupaten Jember Tahun 2019-2021

Tahun	Kategori	Jumlah Pegawai
2019	Sangat Baik	24 orang
	Baik	20 orang
	Cukup Baik	16 orang
11 200	Kurang Baik	4 orang
	Buruk	^ > - \\
		Total (64 orang)
2020	Sangat Baik	26 orang
	Baik	22 orang
	Cukup Baik	14 orang
	Kurang Baik	2 orang
	Buruk	-
		Total (64 orang)
2021	Sangat Baik	33 orang
	Baik	29 orang
	Cukup Baik	2 orang
	Kurang Baik	-

Buruk	-	
	Total	(64 orang)

Sumber: Dinas Kependudukan Dan PenPencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat di uraikan pada tahun 2019 kategori pegawai sangat baik 24 orang, baik 20 orang, cukup baik, 16 orang, kurang baik 4 orang, dan buruk 4 orang. Pada tahun 2020 kategori pegawai sangat baik 26 orang, baik 22 orang, cukup baik, 14 orang, kurang baik 2 orang, dan buruk 2 orang. Pada tahun 2021 kategori pegawai sangat baik 33 orang, baik 29 orang, cukup baik 2 orang.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting karena langkah ini menentukan kemana suatu penelitian diarahkan. Perumusan masalah pada hakekatnya merupakan perumusan pernyataan yang jawabannya akan dicari melalui penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Emma (2016), Ariana (2019), Indriana (2019), Maryanto (2020), Budi (2020), Raka (2021), Wahidul (2021), Guamawan (2021), Adelya (2021), dan Siti (2021) yang menjadi rujukan empiris pada penelitian ini juga menyatakan bahwa partisipasi, efisiensi dan efektifitas, keadilan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah di uraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1. Apakah pasrtisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
- 2. Apakah efisiensi dan efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
- 3. Apakah keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
- 4. Apakah daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

Untuk mendukung penelitian ini, peniliti akan melakukan survei lapangan, khususnya di Dinas Kependudukan dan PenPencatatan Sipil Jember.

1.3 Tujuan Penelitian

- 1. Mengetahui peran *Good Governance* partisipasi apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan kantor Pencatatan sipil Jember
- 2. Mengetahui peran *Good Governance* efisiensi dan efektifitas apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan kantor Pencatatan sipil Jember
- 3. Mengetahui peran *Good Governance* keadilan apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan kantor Pencatatan sipil Jember
- 4. Mengetahui peran *Good Governance* daya tanggap apakah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan kantor Pencatatan sipil Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

Sebagai kontribusi informasi hingga masukan bagi stakeholder, unsur yang berkewajiban, sampai kepada instansi terkait dalam pelaksanaan *Good Governance* agar dapat berperan dalam memajukan kinerja dalam pelayanan publik.

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi akademis bagi pengembangan literatur tentang administrasi publik, khususnya dalam konteks *Good Governance* dan perannya dalam kemajuan kinerja, serta sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dan minat dengan penelitian ini. studi yang sama.

