

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan (aparatur) pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru agar layanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Saat ini kualitas pelayanan merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka (Eko, 2016).

Negara dan sistem pemerintah menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan menjadi penting. Pemerintah bukan hanya sebagai abdi negara, tetapi juga sebagai abdi masyarakat yang mengayomi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Definisi mengenai pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah adalah sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah” (Saefullah, 2015).

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintah

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik dalam Ratminto (2016) sebagai berikut:

“Segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan dapat dikatakan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan, kepuasan tercapai jika pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur, apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari penggunaan teknologi yang canggih, waktu pelayanan yang efektif dan efisien, serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Penilaian kinerja, disiplin, dan pemberian reward kepada PNS mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, dan kepada PPPK mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017, Pasal 228 ayat (3) disebutkan bahwa penilaian kinerja PNS dilakukan secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Pada Pasal 229 ayat (2) disebutkan bahwa instansi pemerintah wajib melaksanakan penegakan disiplin terhadap PNS serta melaksanakan berbagai upaya peningkatan disiplin. Adapun pada Pasal 231 menyebutkan bahwa PNS yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan penghargaan. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018, Pasal 35 ayat (3) disebutkan bahwa penilaian kinerja PPPK dilakukan secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Pada Pasal 48 disebutkan

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bahwa PPPK yang telah menunjukkan kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya dapat diberikan penghargaan. Adapun Pasal 51 ayat (2) menyebutkan bahwa instansi pemerintah wajib melaksanakan penegakan disiplin terhadap PPPK serta wajib melaksanakan berbagai upaya penegakan disiplin, dan ayat (3) dijelaskan bahwa tata cara pengenaan sanksi disiplin bagi PPPK dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai disiplin PNS.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan Pasal 14, menyatakan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota. Adapun tugas camat adalah tugas umum pemerintahan meliputi:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum
5. Membina pemerintah kelurahan di wilayah kerjanya

Salah satu fungsi pemerintah kecamatan yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap,

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Pemerintah kecamatan sebagai unit pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat bekerja secara profesional didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun didalam menjalankan kegiatan rutusnya sehari-hari.

Harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Dalam konteks ini pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan. Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, tidak diikuti dengan peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan publik. Masih sering dijumpai pelayanan dengan prosedur yang berbelit-belit, lambat yang disertai adanya pungutan biaya tambahan diluar biaya resmi, dan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang telah diterapkan. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat yang ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian.

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia merupakan masalah krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Masalah pelayanan terjadi peningkatan dan penurunan, gejala ini mulai tampak dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai adanya protes dan demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat. Berikut tabel 1.1. Daftar dan jenis pelayanan:

Table 1.1
Daftar dan Jenis Pelayanan di Kecamatan Tahun 2020-2022

Kecamatan	Jenis Pelayanan	Tahun								
		2020			2021			2022		
		Target	Realisasi	(%)	Target	Realisasi	(%)	Target	Realisasi	(%)
Cicendo	Administrasi Kependudukan	14.200	12.194	85,5	14.200	14.005	98,5	14.200	12.842	89
	Lain-lain	9.000	8.813	98	9.000	4.557	51	9.000	4.560	51
	Jumlah	23.200	21.007	87	23.200	18.562	75	23.200	17.402	70
Cidadap	Administrasi Kependudukan	5.000	4.512	90,5	5.000	4.005	79,5	5.000	2.019	92
	Lain-lain	1.500	1.312	87	1.500	1.335	89	1.500	4.707	94
	Jumlah	6.500	5.824	89	6.500	5.340	84	6.500	5.752	93
Coblong	Administrasi Kependudukan	15.200	13.736	89,5	15.200	14.417	94	15.200	13.572	91
	Lain-lain	3.700	3.570	96	3.700	1.993	54	3.700	1.978	53
	Jumlah	18.900	17.306	93	18.900	16.410	74	18.900	15.550	72
Sukajadi	Administrasi Kependudukan	18.100	16.139	87,5	18.100	12.776	71,5	18.100	13.357	77
	Lain-lain	2.700	2.575	95	2.700	1.443	53	2.700	1.443	53
	Jumlah	20.800	18.714	91	20.800	14.219	62	20.800	14.800	65
Sukasari	Administrasi Kependudukan	5.800	5.044	84	5.800	5.427	78	5.800	4.985	86,5
	Lain-lain	600	304	51	600	385	64	600	556	93
	Jumlah	6.400	5.348	67,5	6.400	5.812	71	6.400	5.733	90

Menurut pegawai kecamatan, kecamatan belum memiliki standar pengklasifikasian hasil kerja, namun bila sudah mencapai setengah dari target yang telah ditentukan maka hasil kerjanya sudah dikatakan baik.

Pada tahun 2020 pencapaian kerja Kecamatan Cicendo pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 85,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 98%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Cicendo yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Cicendo dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2020 pencapaian kerja Kecamatan Cidadap pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 90,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 87%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Cidadap yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Cidadap dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2020 pencapaian kerja Kecamatan Coblong pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 89,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 96%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Coblong yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Coblong dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2020 pencapaian kerja Kecamatan Sukajadi pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 87,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 95%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Sukajadi yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah

dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Sukajadi dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2020 pencapaian kerja Kecamatan Sukasari pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 84%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 51%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Sukasari yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Sukasari dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Bila dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan tiap kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan pada laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah tahun 2020, dikecamatan Cidadap merupakan pelayanan paling tinggi pencapaian hasil kerjanya. Banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dapat segera diproses. Kecamatan Coblong merupakan kecamatan kedua setelah kecamatan Cidadap yang mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan capaian hasil kerja sebesar 89,5%, selanjutnya kecamatan Sukajadi sebesar 87,5%, diikuti kecamatan Cicendo yang mampu memperoleh pencapaian target dari yang telah ditentukan sebesar 85,5%, lalu kecamatan Sukasari yang mampu memperoleh pencapaian target sebesar 84%.

Untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain pada tahun 2020, kecamatan Cicendo mampu memberikan pelayanan sebesar 98%. Dimana hasil tersebut dikatakan sudah mampu mencapai target karena sudah diatas 75% capaiannya, diikuti oleh kecamatan Coblong yang memperoleh hasil kerja sebesar 96%, kecamatan Sukajadi sebesar 95%, kecamatan Cidadap 87% dan kecamatan Sukasari sebesar 51%.

Pada tahun 2021 pencapaian kerja Kecamatan Cicendo pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 98,5%, untuk pelayanan pembuatan

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

surat lain-lain memperoleh hasil 51%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Cicendo yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Cicendo dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2021 pencapaian kerja Kecamatan Cidadap pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 79,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 89%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Cidadap yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Cidadap dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2021 pencapaian kerja Kecamatan Coblong pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 94%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 54%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Coblong yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Coblong dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2021 pencapaian kerja Kecamatan Sukajadi pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 71,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 53%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Sukajadi yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Sukajadi dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2021 pencapaian kerja Kecamatan Sukasari pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 78%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 64%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Sukasari yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Sukasari dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Bila dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan tiap kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan pada laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah tahun 2021, dikecamatan Cicendo merupakan pelayanan paling tinggi pencapaian hasil kerjanya. Banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dapat segera diproses. Kecamatan Coblong merupakan kecamatan kedua setelah kecamatan Cicendo yang mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan capaian hasil kerja sebesar 94%, selanjutnya kecamatan Sukasari sebesar 78%, diikuti kecamatan Cidadap yang mampu memperoleh pencapaian target dari yang telah ditentukan sebesar 79,5%, lalu kecamatan Sukajadi yang mampu memperoleh pencapaian target sebesar 71,5%.

Untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain pada tahun 2021, kecamatan Cidadap mampu memberikan pelayanan sebesar 89%. Dimana hasil tersebut dikatakan sudah mampu mencapai target karena sudah diatas 75% capaiannya, diikuti oleh kecamatan Sukasari yang memperoleh hasil kerja sebesar 64%, kecamatan Coblong sebesar 54%, kecamatan Sukajadi 53% dan kecamatan Cicendo sebesar 51%.

Pada tahun 2022 pencapaian kerja Kecamatan Cicendo pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 89%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 51%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Cicendo yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Cicendo dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2022 pencapaian kerja Kecamatan Cidadap pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 92%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 94%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Cidadap yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Cidadap dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2022 pencapaian kerja Kecamatan Coblong pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 91%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 53%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Coblong yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Coblong dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2022 pencapaian kerja Kecamatan Sukajadi pada layanan yang ada memperoleh hasil kurang maksimal, meskipun dapat dikatakan memenuhi

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan peb administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 77%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 53%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Sukajadi yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Sukajadi dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pada tahun 2022 pencapaian kerja Kecamatan Sukasari pada layanan yang ada memperoleh hasil diatas 75% seluruhnya, sehingga dapat dikatakan memenuhi target yang telah ditetapkan. Bagi pelayanan administrasi kependudukan memperoleh pencapaian kerja dengan hasil 86,5%, untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain memperoleh hasil 93%. Hasil tersebut didapat karena masyarakat dikecamatan Sukasari yang memerlukan pelayanan tersebut sudah memenuhi berkas-berkas yang telah diterapkan. Dengan banyaknya masyarakat yang memerlukan pelayanan yang tertera diatas dan banyak pula masyarakat yang sudah dapat memenuhi berkas yang diterapkan maka pegawai kecamatan Sukasari dapat memproses apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Bila dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan tiap kecamatan, pelayanan administrasi kependudukan pada laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah tahun 2022, dikecamatan Cidadap merupakan pelayanan paling tinggi pencapaian hasil kerjanya. Banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dapat segera diproses. Kecamatan Coblong merupakan kecamatan kedua setelah kecamatan Cicendo yang mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan capaian hasil kerja sebesar 91%, selanjutnya kecamatan Cicendo sebesar 89%, diikuti kecamatan Sukasari yang mampu memperoleh pencapaian target dari yang telah ditentukan sebesar 86,5%, lalu kecamatan Sukajadi yang mampu memperoleh pencapaian target sebesar 77%.

Untuk pelayanan pembuatan surat lain-lain pada tahun 2022, kecamatan Sukasari mampu memberikan pelayanan sebesar 93%. Dimana hasil tersebut dikatakan sudah mampu mencapai target karena sudah diatas 75% capaiannya, diikuti oleh kecamatan Cidadap yang memperoleh hasil kerja sebesar 70%,

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT
DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA
BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kecamatan Coblong dan Sukajadi sebesar 53%, dan kecamatan Cicendo sebesar 51%.

Dari data pada tabel 1.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa persentase keseluruhan jenis pelayanan yang ada dikantor kecamatan diatas 75% dari target realisasi, besarnya persentase tersebut dikarenakan sudah menjadi aturan yang mutlak bahwa untuk melakukan administasi kependudukan dan membuat surat lainnya hanya dapat dilakukan di kantor kecamatan setempat. Hal tersebut menandakan begitu seringnya pelayanan yang terjadi pada kantor kecamatan. Tetapi terdapat masalah yang terjadi dalam kinerja pelayanan tersebut.

Masalah kinerja pelayanan merupakan masalah kinerja sumber daya manusia, permasalahan tersebut dapat dipengaruhi oleh apa saja salah satunya dipengaruhi oleh:

1. Efektivitas Kepemimpinan
2. *Reward*
3. *Punishment*

Menurut Alvesson & Einola (2019) menyatakan kualitas kinerja karyawan harus ditingkatkan, antara lain dengan penerapan kepemimpinan, *reward and punishment*.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukannya penelitian terhadap masalah kinerja layanan masyarakat. Judul penelitian yang diambil adalah **“Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan terhadap Kinerja Layanan Masyarakat Dimediasi oleh *Reward and Punishment* pada Pegawai Tingkat Kecamatan Se-Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas kepemimpinan, *reward*, *punishment* dan kinerja pada pegawai tingkat kecamatan?
2. Bagaimana efektivitas kepemimpinan berpengaruh terhadap *reward* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?
3. Bagaimana efektivitas kepemimpinan berpengaruh terhadap *punishment* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?

4. Bagaimana efektivitas kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?
5. Bagaimana *reward* berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?
6. Bagaimana *punishment* berpengaruh terhadap kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?
7. Bagaimana efektivitas kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja dimediasi oleh *reward* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?
8. Bagaimana efektivitas kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja dimediasi oleh *punishment* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh efektivitas kepemimpinan yang di mediasi oleh *reward and punishment* dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada pegawai di tingkat kecamatan di kota Bandung.

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran efektivitas kepemimpinan, *reward*, *punishment* dan kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap *reward* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap *punishment* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
4. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
5. Mengetahui pengaruh *reward* terhadap kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
6. Mengetahui pengaruh *punishment* terhadap kinerja pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
7. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja dimediasi oleh *reward* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.
8. Mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja dimediasi oleh *punishment* pada pegawai tingkat kecamatan se-kota Bandung.

Maidy Pratama Zazali Putra, 2024

PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA LAYANAN MASYARAKAT DIMEDIASI OLEH REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN SE-KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Dari sudut guna laksana, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan penelitian guna memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Membandingkan antara ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah ada dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, yaitu mengenai efektivitas kepemimpinan, terhadap kinerja layanan masyarakat dimediasi oleh *reward and punishment* tingkat kecamatan kota Bandung.

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan teknis yang langsung dapat direalisasikan bagi kecamatan kota Bandung mengenai efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja layanan masyarakat dimediasi oleh *reward and punishment*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran mengenai kinerja pegawainya di tingkat kecamatan.
3. Diharapkan dapat memberikan bukti nyata mengenai efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja layanan masyarakat dimediasi oleh *reward and punishment* tingkat kecamatan kota Bandung.