

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Camat Medan Barat adalah satuan pemerintahan lokal di Kota Medan yang memiliki peranan strategis dalam pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, serta penyediaan layanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Kantor ini dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab langsung kepada Walikota Medan lewat Sekretaris Daerah. Organisasi di dalamnya terdiri dari beberapa unsur penunjang seperti Sekretariat, Sub Bagian Umum, dan beberapa seksi yang mengurus tata pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, keamanan dan ketertiban umum, sampai kesejahteraan sosial. Kantor ini membawahi enam kelurahan dan total 98 kepala lingkungan, dengan setiap unit memiliki tugas khusus guna memastikan kelancaran tugas pemerintahan dan pelayanan publik (Pemko Medan, 2021).

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Camat Medan Barat memegang tanggung jawab untuk mengoordinasikan aktivitas administrasi dan pelayanan publik, meliputi pengelolaan administrasi kependudukan, pengawasan dan pembinaan pembangunan wilayah, serta pengaturan ketertiban dan penegakan peraturan daerah. Peran kantor camat sangat penting sebagai penghubung antara pemerintah kota dan masyarakat di tingkat kelurahan dan desa agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien (Pemko Medan, 2021).

Dengan meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks, Kantor Camat Medan Barat menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja

pegawai agar sesuai dengan standar pelayanan pemerintah sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat. Fokus utama pada peningkatan kecepatan proses administrasi, optimalisasi koordinasi internal, dan inovasi dalam pengelolaan birokrasi menjadi prioritas penataan manajemen kantor ini. Hasil evaluasi internal dan pengamatan menunjukkan masih terdapat peluang perbaikan khususnya dalam hal proses administrasi yang relatif lambat dan koordinasi antar pegawai yang belum maksimal (Pemko Medan, 2021).

Kecamatan Medan Barat merupakan bagian integral dari pengembangan pemerintahan daerah di Kota Medan yang terus diperbarui struktur dan tata kelolanya untuk menyelaraskan pelayanan kepada warga. Melalui implementasi otonomi daerah, kantor camat bertindak sebagai perwakilan pemerintah kota yang menghadirkan layanan terdekat dan mudah diakses oleh masyarakat, dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas (Pemko Medan, 2021).

Pengembangan kompetensi pegawai menjadi fokus penting mengingat tugas yang semakin rumit dan kebutuhan akan profesionalisme dalam pelayanan publik. Berbagai pelatihan dan pembinaan dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja supaya kinerja pegawai mencapai hasil yang optimal. Diharapkan melalui peningkatan kompetensi ini, pelayanan yang diberikan lebih berkualitas, tepat waktu, dan mampu menjawab tuntutan masyarakat sekaligus mendukung keberhasilan pembangunan wilayah kecamatan (Pemko Medan, 2021). Dengan demikian, Kantor Camat Medan Barat berupaya terus meningkatkan kualitas manajemen dan sumber daya manusia demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan pembangunan kecamatan yang berkelanjutan

Kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Barat merupakan tolok ukur penting yang menggambarkan sejauh mana efektivitas dan produktivitas layanan administrasi publik yang disalurkan kepada masyarakat. Dalam konteks layanan pemerintahan daerah, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari pencapaian hasil tugas, tetapi juga mencakup aspek kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan sikap profesional dalam menjalankan tanggung jawab administrasi. Fenomena yang terlihat di Kantor Camat Medan Barat menunjukkan adanya berbagai tantangan dalam memperbaiki kinerja pegawai menghadapi peningkatan kebutuhan layanan publik yang berkualitas dan transparan.

Penelitian yang dilakukan oleh Situmeang (2024) menyatakan bahwa pemberdayaan aparatur pemerintah memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Barat. Pemberdayaan tersebut mencakup pengembangan kemampuan, penyediaan calon pimpinan, efisiensi kerja, pengelolaan risiko, dan pengalaman dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kapabilitas dan otonomi pegawai berdampak jelas terhadap kuantitas dan mutu pekerjaan, serta inisiatif dan kerja sama antar pegawai yang mendukung peningkatan kinerja secara keseluruhan. Ditemukan pula bahwa pelatihan dan bimbingan teknis menjadi strategi efektif untuk meningkatkan motivasi dan keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administratif yang kompleks.

Meskipun banyak upaya untuk perbaikan, kondisi di lapangan menunjukkan beberapa kendala yang masih menyebabkan penurunan kinerja, seperti lambatnya penyelesaian proses administrasi dan koordinasi antar pegawai yang belum berjalan optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Syahputra (2021) yang

menemukan bahwa kurangnya disiplin pegawai menjadi kendala utama dalam mencapai kinerja maksimal. Ketidakhadiran dan terlambatnya pegawai mengurangi jam kerja efektif dan menghambat kelancaran pelayanan publik, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sekaligus menurunkan reputasi kantor sebagai lembaga pelayanan pemerintah.

Masalah tersebut menyoroti pentingnya disiplin dan motivasi kerja sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, belum adanya implementasi optimal *Standar Operasional Prosedur* (SOP) juga menjadi faktor yang memperlambat layanan administrasi di tingkat kecamatan. Rencana Strategis Kantor Camat Medan Barat untuk periode 2021-2026 menekankan perlunya peningkatan kualitas SDM dan pemberdayaan pegawai sebagai strategi utama untuk menghadapi tantangan pelayanan publik yang semakin beragam dan dinamis (Pemko Medan, 2021)

Faktor lingkungan kerja seperti budaya organisasi, komunikasi internal, serta dukungan dari pimpinan juga memegang peranan penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Penelitian lain menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan kultur organisasi yang positif dapat meningkatkan kinerja melalui peningkatan kerja sama dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan (Andius Gulo, 2025).

Secara keseluruhan, kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Barat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti kompetensi teknis, motivasi, disiplin, dan lingkungan kerja yang mendukung. Upaya untuk meningkatkan kinerja harus dilakukan secara komprehensif dengan fokus pada pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, pemberdayaan, dan