

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-undang tersebut disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

*‘Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.’*

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok atau seorang birokrat untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Pelayanan Umum atau Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiano (Hardiansyah) 2011: 11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dengan demikian pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrat pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat di daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, mengawali babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia, dengan diterapkannya otonomi daerah atau desentralisasi yang dianggap sebagai salah satu agenda reformasi, di mana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut, maka Provinsi dan Kabupaten/Kota memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola keuangan daerah dan sumber daya yang ada didaerahnya.

Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri salah satu perangkat daerah di kabupaten/kota adalah kecamatan.

Kecamatan adalah salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat. Pembentukan kecamatan dimaksud untuk mempermudah penjangkauan masyarakat dalam mengakses pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

Pemerintah Kecamatan Kobalima merupakan sebuah organisasi atau lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang berada di wilayah kerjanya. Pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat sehingga, perlu adanya kinerja manajemen sistem pemerintahan yang baik. Kinerja manajemen yang baik yang perlu diterapkan oleh pemerintah kecamatan Kobalima adalah manajemen yang digunakan harus efektif, efisien, berkualitas serta mampu dijalankan dan berhasil.

Salah satu kinerja pegawai yang ada di Kecamatan Kobalima adalah kinerja di bidang pelayanan administrasi publik yang dilaksanakan oleh aparatur Kecamatan Kobalima dalam sektor pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Kobalima berupa pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Surat Berdomisili atau pindah Penduduk, Surat Keterangan Jual Beli Tanah, Legalisir Surat-surat, Surat Ijin Membuka Usaha, Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Adapun masalah yang diamati penulis mengenai kinerja pegawai terkait layanan yang saat ini ada pada Kecamatan Kobalima mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan pas foto/KTP yang saat ini sedang terjadi di Kecamatan Kobalima. Hasil wawancara, Ibu Maria Goreti Boe yang berdomisili di Desa Rainawe, pada tanggal 10 Januari 2022. Ibu Maria Goreti Boe merasa tidak puas dengan pelayanan dari para pegawai karena pelayanan yang seharusnya 1 hari hingga memakan waktu sampai 2 hari untuk proses pembuatan pas foto/KTP. Pegawai juga selalu mementingkan pihak

keluarga yang terlebih dahulu dibandingkan masyarakat lain. Kecamatan Kobalima merupakan salah satu Kantor Camat yang berada di Desa Rainawe, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur dan memiliki pegawai sebanyak 11 orang yang terdiri dari 1 orang Camat, dan 10 orang pegawai.

**Tabel 1.1 Masalah berdasarkan wawancara dengan Camat Kobalima.**

<b>NO</b>	<b>JENIS PELAYANAN</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>
1	Pelayanan pas foto E-KTP	1 Hari	2 Hari
2	Surat Keterangan Jual Beli Tanah	1 Hari	2 Hari

*Sumber : Camat Kobalima (2022)*

Hasil wawancara dengan Camat Kobalima pada tanggal 8 januari 2022, yang menyatakan bahwa terjadi penundaan penyelesaian kerja karena disebabkan oleh beberapa faktor. Listrik padam, jaringan kurang baik, kelelaiaan dari para pegawai hingga perlengkapan peralatan yang kurang memadai sehingga memperlambat pekerjaan dan banyaknya aktivitas yang tertunda.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti kinerja pegawai dengan judul:

**“KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOBALIMA, KABUPATEN MALAKA, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pokok dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tujuan dalam penelitian:

- a. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam Penelitian

- a. Untuk menyelidiki keadaan dari alasan, dan konsekuensinya terhadap suatu aset keadaan khusus.
- b. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk memenuhi persyaratan dan memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.Ap), pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

c. Manfaat Bagi Dunia Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan bidang penelitian yang sama.