

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik dilakukan di setiap negara di dunia. Apapun bentuk negara tersebut, pelayanan publik harus dilaksanakan, karena pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan dari warga masyarakat pengguna. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik penting diterapkan di setiap negara.

Penyelenggaraan pelayanan publik di suatu negara merupakan proses strategis karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang tentang pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Menurut pasal 4 undang-undang ini, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan akuntabilitas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok, rentan ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Salah satu ruang lingkup pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara

keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, surat ijin, rekomendasi, keterangan. Setiap kegiatan dalam pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi segala bentuk yang dibutuhkan masyarakat terutama dalam bidang administrasi. Menurut Atep Adya Bharata (2003:11) ada beberapa unsur dalam pelayanan administrasi. Unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah jenis layanan apa yang diberikan, serta unsur yang terakhir adalah kepuasan yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Untuk mendukung proses pelayanan publik maupun pelayanan administrasi, dibutuhkanlah pegawai yang berkualitas. Pegawai merupakan aset utama dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Dikatakan demikian, karena secanggihnya alat yang digunakan pada organisasi tersebut, jika manusia tidak bisa menggerakkan dan tidak mampu menjalankannya, maka tidak tercapai apa yang diinginkan suatu organisasi itu.

Pekerjaan yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kualitas kerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 Pasal 3 ayat (1) tentang Pokok-pokok Kepegawaian yaitu: "Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, profesional, dan merata dalam penyelenggaraan sebuah tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan." Hal ini menandakan bahwa pada dasarnya, peranan pegawai yang maksimal sangatlah berarti dan dapat memberikan dampak positif untuk memperlancar jalannya pelayanan publik maupun administrasi.

Secara teori terdapat banyak faktor-faktor yang berhubungan dengan kerja pegawai. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor lingkungan organisasi dan faktor individu. Faktor lingkungan adalah lingkungan kerja, sementara faktor yang berasal dari pegawai itu sendiri adalah watak kelakuan dan kualifikasi pribadi dari pegawai yang dalam hal ini diimplementasikan dalam bentuk kompetensi dan motivasi.

Dilihat dari perspektif efektivitas, kerja dari pegawai haruslah optimal, karena pegawai itu sendiri merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (Trisnaningsih,2007). Pekerjaan pegawai dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatannya mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas sangat berpengaruh terhadap suatu usaha, tindakan ataupun hal yang menyangkut tentang keberhasilan pekerjaan suatu organisasi. Seperti yang didefinisikan oleh Sumaryadi dalam Ramadhan (2021:13) efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran yang sesuai dengan yang diharapkan tanpa memperhatikan waktu dan tenaga.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas dari kerja pegawai pada kantor camat Kota Lama, Kota Kupang. Kantor camat adalah sebuah lembaga instansi pemerintahan yang dipimpin oleh camat dan dibantu oleh beberapa seksi untuk menjalankan pemerintahan di Wilayah Kecamatan sebagai organisasi publik dan pelayanan masyarakat. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Camat Kota Lama adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan baik pelayanan secara umum maupun pelayanan administrasi.

Jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Camat Kota Lama berupa pelayanan perizinan seperti Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK, izin keramaian/penutup jalan,

legalisasi KTP dan KK, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, permohonan perceraian, pernyataan belum menikah, ijin penelitian, izin mendirikan bangunan, rekomendasi ijin tempat usaha. Terkait dengan wewenangnya, maka Kantor Camat Kota Lama yang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Kupang, juga memiliki kapasitas untuk memberikan rekomendasi/pengesahan keterangan waris, wakaf tanah, rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah dan surat terkait pertanahan lainnya.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena kerja pegawai dalam melakukan pelayanan pada bidang administrasi di kantor camat Kota Lama ini masih belum bisa dikatakan baik. Berdasarkan hasil data di lapangan, ternyata ditemukan bahwa jumlah pengunjung mulai menurun hal ini ditandai dari tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1**

**Data Jumlah Pengunjung yang Melakukan Pelayanan Administrasi**

No.	Tahun	Ijin Penelitian	Keterangan Ahli Waris	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Rekomendasi Izin Tempat Usaha (SITU)	Jumlah
1.	2018	196	57	32	49	334
2.	2019	65	12	18	21	116
3.	2020	40	15	28	5	88
4.	2021	26	13	11	1	51

*Sumber Data: Diolah oleh Peneliti, 2022*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan administrasi mulai tahun 2018 sampai tahun 2021 mengalami

kemerosotan atau penurunan jumlah. Pada tahun 2018 total masyarakat yang melakukan kunjungan sebanyak 334. Berlanjut pada tahun 2019, total kunjungan turun sebanyak 116. Ditahun berikutnya pun, total pengunjung kembali turun menjadi 88 dan ditahun 2021 turun drastis dari 88 menjadi 51 pengunjung.

Selain data di atas, berikutnya dilampirkan kembali data tentang target dan realisasi penyelesaian surat per tahun pada Kantor Camat Kota Lama Kota Kupang untuk mengetahui secara spesifik kurang optimalnya Kerja dari pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Camat Kota Lama, data tersebut antara lain sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**

**Data Target dan realisasi penyelesaian surat pada Kantor Camat Kota Lama Kota Kupang**

<b>No.</b>	<b>Uraian Penyelesaian Surat /tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Surat yang terselesaikan</b>
1.	2018	500	334	102
2.	2019	300	142	116
3.	2020	100	88	46
4.	2021	100	51	20

*Sumber Data: Diolah oleh Peneliti, 2022*

Dari data di atas dapat diketahui bahwa target penyelesaian surat dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Kota Lama belum terealisasi dengan baik, dimana pada tahun 2018 target yang diberikan sebanyak 500, namun yang terealisasi hanya mencapai 334 dan surat yang terselesaikan berjumlah 102. Berikutnya pada tahun 2019 target yang ada yaitu 300, namun realisasinya hanya mencapai 116 dengan jumlah surat yang terselesaikan yaitu 116 surat, selanjutnya pada tahun 2020 target yang harus dicapai yaitu sebanyak 100 namun

hanya 88 surat yang terealisasi dan surat yang terselesaikan berjumlah 46, begitu pun pada tahun 2021 target yang ada sebanyak 100, tetapi perealisasiannya hanya mencapai 51 penyelesaian surat saja dengan jumlah surat yang terselesaikan sebanyak 20 surat.

Dengan kondisi faktual ini, peneliti ingin melakukan penelitian untuk melihat sejauh mana efektivitas kerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di Kantor Camat Kota Lama Kota Kupang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka dikemukakan rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat?"
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kerja pegawai pada Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang di atas maka penelitian ini bertujuan yakni:

1. Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat
2. Untuk mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi kerja pegawai pada Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan dapat digunakan untuk:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepada mahasiswa mengenai pelayanan publik khususnya tentang ‘Pengaruh Kerja Pegawai Kantor

Camat Kota Lama, Kota Kupang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif?.

## 2. Manfaat Praktis

Bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan Perbandingan dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan kerja pegawai Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang.

## 3. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan tentang ilmu administrasi publik khususnya bagian pelayanan mengenai pelayanan administrasi terhadap kerja pegawai di Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang.

## 4. Bagi masyarakat

Penelitian ini menjadi suatu harapan bagi masyarakat agar bisa merasakan pelayanan dari Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang dan harapan kedepannya ada kerja sama antara masyarakat dan pegawai Kantor Camat Kota Lama, Kota Kupang dalam meningkatkan pelayansan publik.