

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan bahkan masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih belum sesuai dengan apa yang didambakan masyarakat, lambat dan melelahkan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, yakni 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan, yang disebut dengan penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah Fransiska Ropi (2021:1).

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-kegiatan tata usaha lainnya 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 Ateo Adya Bharata (2003:11) ada beberapa unsur pelayanan administrasi, unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau organisasi yang berkementingan, dan unsur ketiga, adalah jenis layanan apa yang diberikan, serta unsur yang terakhir adalah kepuasan yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Produktivitas merupakan hasil pencapaian kerja dalam kurun waktu tertentu. produktivitas sangat menentukan prestasi organisasi karena produktivitas merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga agar kegiatan administrasi dapat berlangsung dengan baik. Produktivitas individu dapat dinilai dari apa yang dilakukan oleh individu tersebut dalam kerjanya. Dengan kata lain produktivitas individu adalah bagaimana seseorang melakukan pekerjaannya atas unjuk kerja (*job performance*). Produktivitas yang dihasilkan suatu organisasi tidak terlepas dari efektivitas yang dilaksanakan organisasi tersebut.

Dalam hal ini pegawai kantor desa dituntut melaksanakan tugasnya untuk lebih produktif. Produktif diartikan sebagai suatu hal yang bisa menghasilkan atau mendatangkan keuntungan secara besar dan banyak. Untuk produktivitas diartikan sebagai pendayagunaan secara terpadu sumber daya manusia dan keterampilan,

barang, modal dan teknologi, manajemen, informasi, energi dan sumber-sumber lain menuju kepada pengembangan dan peningkatan standar hidup untuk seluruh masyarakat dengan kata lain bahwa produktivitas bagi perangkat desa dengan memberikan kesempatan memahami dan mengembangkan kerja sesuai dengan kesempatan/ kreativitasnya.

Pelaksanaan tugas dan pekerjaan pada umumnya merupakan suatu kewajiban bagi pegawai dalam organisasi. Oleh sebab itu, seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lambat, dan malas. Semangat kerja bagi pegawai diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar kualitasnya sebagai sumber daya utama dan instansi tersebut nampak. Kualitas sumber daya manusia dapat meningkatkan kemajuan suatu instansi, dalam upaya peningkatan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia diperlukan suatu perencanaan strategi yang matang dengan aktivitas-aktivitas yang terencana dan terorganisir sehingga segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat produktivitas dari kinerja pegawai di kantor Desa Nitakloang. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah Kantor desa Nitakloang sebagai salah satu instansi pemerintahan desa yang berada di Kecamatan Nita, Kabupaten Sikka. pelayanan administrasi berkaitan dengan pelaksanaan publik dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan masyarakat termasuk administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan surat keterangan nikah, surat keterangan akte kelahiran, surat

keterangan kartu keluarga, surat keterangan tidak mampu, surat domisili, surat pengantar kartu tanda penduduk dan surat pindah, surat keterangan kelahiran, surat kematian dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena Produktivitas dalam melakukan pelayanan pada bidang administrasi di kantor desa Nitakloang 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 Pada Kantor Desa Nitakloang-Kec.Nita-Kab.Sikka**

No	Tahun	Surat Keterangan Pembuatan KTP	Surat Keterangan Kelakuan Baik	Surat Keterangan Domisili	Jumlah	Realisasi 3 jenis Pelayanan
1	2018	120	53	90	263	118
2	2019	65	15	30	130	65
3	2020	40	15	25	73	36
4	2021	26	8	7	41	20

*Sumber data:kantor desa Nitakloang*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang untuk meelakukan pelayanan administrasi mulai dari tahu 22018 sampai tahun 2021

mengalami kemerosotan atau penurunan jumlah. Pada tahun 2018 total data dari tiga jenis pelayanan yang sudah terealisasi berjumlah 118. Berlanjut ke tahun 2019 total yang sudah terealisasi berjumlah 65. Ditahun berikutnya pun, total yang sudah terealisasi turun menjadi 36 dan ditahun 2021 turun drastis dari 36 menjadi 20 pengunjung.

Dari latar belakang diatas yang ditemui di lapangan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMININISTRASI PADA KANTOR DESA NITAKLOANG.KEC-NITA.KAB-SIKKA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memberikan Batasan dan arahan dari penelitian ini maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana produktivitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi desa yang di jalankan di kantor desa Nitakloang Kecamatan nita ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses pelayanan administrasi desa ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi yang di berikan pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat memuaskan masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang bersifat positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Secara Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan menjadi bahan acuan untuk peneliti yang tertarik dengan penelitian sejenis.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi yang bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu administrasi publik terutama kajian mengenai pelayanan.

#### 2. Bagi Kantor Desa Nitakloang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan perbandingan dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Desa Nitakloang, Kecamatan Nita, Kabupaten Sikka.

#### 3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini menjadi suatu harapan bagi masyarakat agar bisa merasakan pelayanan dari Kantor Desa Nitakloang dan harapan kedepannya ada kerja sama antara masyarakat dan pegawai Kantor Desa Nitakloang, Kecamatan Nita, Kabupaten Sikka dalam meningkatkan pelayanan administrasi.