

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat 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 berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan administrasi adalah upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti pengantar kartu keluarga(kk), pelayan pembuatan pengantar KTP, surat keterangan tidak mampu dan keperluan pencatatan lainnya. Adapun pelayanan administrasi surat menyurat selain administrasi dalam bentuk manajemen data dan informasi, desa juga memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui administrasi surat menyurat diantaranya, surat pengantar dari kepala desa, surat pernyataan dan surat keterangan.

Dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat, di kantor Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk bisa mengemban amanat undang-undang penyelenggaraan pemerintah daerah di kantor Desa Baumata barat kecamatan Taebenu kabupaten kupang, maka pemerintah memerlukan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, profesional, serta sanggup bersaing.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut hal ini mengisyaratkan bahwa dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga desa, perlu dibina oleh perangkat desa untuk membangun masyarakat dan memajukan perekonomian desa, bersamaan dengan pertumbuhan masyarakat desa yang telah

berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin memerlukan aparatur pemerintah yang profesional.

Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat memerlukan pelayanan yang lebih kompleks dan pelayanan yang efisien, cepat, dan akurat dari sebelumnya. Aparatur yang berada di tengah-tengah masyarakat harus sanggup memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur ialah subsistem penyelenggaraan pemerintah yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara efektif sesuai dengan perkembangan pemerintah. Kinerja optimal yang dihasilkan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa akan sangat bergantung pula pada hasil kerja dari aparatur pemerintah di kantor Desa Baumata barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang dalam memahami dan melaksanakan tugas dan peran dari setiap aparatur pemerintah di kantor Desa Baumata barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 publik. Kecendrungan 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.

Setelah reformasi Indonesia, tuntutan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah semakin meningkat, peran aparatur pemerintah sebagai pelayanan publik menjadi fokus perhatian sampai sekarang ialah isi kebijakan otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan

pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 32 Tahun 2004.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Dalam studi manajemen kinerja pekerja atau pegawai ada hal yang memerlukan pertimbangan yang penting sebab kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi dan dapat menentukan kinerja dari organisasi tersebut. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok.

Kinerja sangat penting bagi organisasi karena (1) kinerja yang tinggi tentu dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas, (2) dengan kinerja yang tinggi dari buruh dan karyawan maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih cepat, (3) dengan kinerja yang tinggi pihak organisasi memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan karena semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja, maka semakin besar angka kerusakan, (4) kinerja yang tinggi otomatis membuat karyawan akan merasa senang bekerja sehingga kecil kemungkinan karyawan akan pindah bekerja ke tempat lain, (5) kinerja yang tinggi dapat mengurangi angka kecelakaan karena karyawan yang mempunyai kinerja tinggi cenderung bekerja dengan hati-hati dan teliti sehingga bekerja sesuai dengan prosedur yang ada (Tohardi, 2002 : 44).

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan

baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Rivai: 2005) kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemimpin untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada organisasi.

Tujuan penilaian kinerja karyawan menurut (Rivai: 2004) pada dasarnya meliputi:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini.
2. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa, insentif uang.
3. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan.
4. Untuk pembeda antarkaryawan yang satu dengan yang lain.
5. Pengembangan SDM
6. Meningkatkan motivasi kerja.
7. Meningkatkan etos kerja.
8. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi tentang kemajuan kerja mereka.
9. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, dan rencana karier selanjutnya.
10. Riset seleksi sebagai kriteria keberhasilan/efektivitas.
11. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM, karier dan keputusan perencanaan suksesi.
12. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik secara menyeluruh.

13. Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan gaji, upah, insentif, kompensasi dan berbagai imbalan lainnya.
14. Sebagai penyaluran keluhan yang berkaitan masalah pribadi maupun pekerjaan.
15. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja.
16. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

Menurut hasil observasi awal peneliti Di kantor Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang, peneliti menemukan Berapa kinerja pegawai yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yakni pegawai di kantor Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja. Seringnya pegawai keluar di jam kerja membuat masyarakat kesulitan dalam menemui pegawai dalam hal keperluan administrasi. Masyarakat yang memerlukan pelayanan harus menunggu, karena pegawai yang bersangkutan tidak ada dengan alasan yang tidak jelas. Tidak hanya itu saja, pegawai di kantor desa juga sering pulang pada saat jam kerja belum berakhir.

**Tabel 1.1**

**Penyelenggaraan pelayanan administrasi di kantor Desa Baumata Barat**

No.	Jenis Pelayanan	Target	Realisasi
1.	pelayanan administrasi	1 hari	2 hari
2.	pelayanan surat pindah	1 jam	2 jam
3.	kesalahan dalam pembuatan surat –surat	1 kali	2- 5 kali

*Sumber: Wiliam Siga (kaur umum dan perencanaan desa baumata barat)*

Peneliti menemukan bahwa pelayanan administrasi yang di berikan oleh pegawai di kantor Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang untuk masyarakat kurang terpenuhi. Dilihat dari pelaksanaannya masih terdapat beberapa pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat dan kemampuan pegawai pada kantor Desa Baumata dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih belum terlaksanakan secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan dilapangan. Diantaranya masih belum optimal nya aspek pelayananyang diberikan olen pemerintah desa.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka skripsi ini penulis tertarik menulis tentang **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dikantor Desa Baumata?
2. Apa Faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai di kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Baumata?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan kerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai di kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Baumata?

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah
2. Bagi instansi pemerintah kabupaten kupang, kantor Desa Baumata sebagai bahan tambahan bagi pemerintah daerah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan
3. Kegunaan teoritis: untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk pengembangan pengetahuan ilmu pemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
4. Kegunaan praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

