

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 setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karna secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. sesuai pengamatan awal dan wawancara penulis (Wan Di Gaja dan Nikolas N. Loma, pada tanggal 28 Februari 2023).

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 (UU No 25 tahun 2009). Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka saat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Hal ini dapat menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya peningkatan pelayanan dan

kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Jenis-Jenis pelayanan yang dilakukan di Desa Ballu Yaitu:

1. Pelayanan surat keterangan pindah penduduk antar desa dan kecamatan dalam suatu kabupaten.
2. Pelayanan surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).
3. Pelayanan surat pengantar pembuatan kartu keluarga (KK).
4. Pelayanan surat pengantar akta kelahiran.
5. Pelayanan surat pengantar akta kematian.
6. Pengurusan surat pengantar nikah.
7. Surat keterangan riwayat Tanah.

Dengan jumlah orang yang dilayani oleh pemerintah desa dalam pelayanan pembuatan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan lain sebagainya kurang lebih 15-20 orang dalam satu bulan tergantung kebutuhan yang di butuhkan masyarakat. Yang menjadi komplain masyarakat atas pelayanan yang diberikan, dimana dalam mengurus kebutuhan administrasi kependudukan maka masyarakat menunggu waktu yang lama untuk dapat mengambil hasil yang di butuhkan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK) dan lain sebagainya.

Penyelenggaraan pemerintahan Desa merupakan sub-sistem dari setiap penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Syukuri (2002:8) dalam (Abdul

Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal diperlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu:

1. Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal.
2. Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang *qualified* diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar.
3. Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara berencana dan berkelanjutan.
4. Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Menurut Carlzon dalam (Sadu Wasistino 2003:16), abad ke 21 sebagai abad “pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Sebagai instansi pemerintah yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Kantor Desa Ballu Kecamatan Raijua, Kabupaten Sabu Raijua mengalami masalah dalam hal pemberian pelayanan. Menurut pengamatan awal penelitian, kemampuan pegawai pada kantor Desa Ballu dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk

seperti pada pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan lain sebagainya.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Desa. Baik buruknya kualitas pelayanan akan dilihat dari kinerja pegawai.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti manfaatnya. Suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik. Tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan pada saat ini harus lebih berkualitas daripada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Seorang pegawai atau karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Sumber daya manusia merupakan aset utama bagi organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi. Sumberdaya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa kedalam suatu lingkungan organisasi. Sumberdaya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Jadi keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi. Tercapainya tujuan organisasi juga tidak hanya tergantung pada teknologi, tetapi justru tergantung pada

manusia yang melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2004) kinerja karyawan adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah motivasi, kompetensi, kepemimpinan dan lingkungan kerja (Anung Pramudyo, 2010). Menurut Sri Wahyuni (2013) faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi: motivasi kerja, kemampuan, lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan kepribadian.

Kinerja pegawai salah satunya dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai. Kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan dan persepsi peranan Stoner (1989). Selain itu Bernardin dan Russel (1993) menyatakan bahwa kinerja adalah pencapaian hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Handoko (2001) mengemukakan bahwa kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Tika (2006) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Menurut Simamora (2004), kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Tika (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Kantor Desa Ballu Kecamatan Raijua Kabupaten Sabu Raijua merupakan salah satu perpanjangan tangan pemerintah, untuk melaksanakan tugas pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan yang sering dilaksanakan perangkat desa lebih kepada jenis pelayanan administratif untuk berbagai

keperluan yang dibutuhkan masyarakat. pelayanan administrasi yang diberikan misalnya, pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pindah, surat keterangan tidak mampu, dan surat pengantar kartu keluarga.

Pelayanan dapat berjalan baik, dapat terwujud jika didukung oleh kinerja perangkat Desa Ballu yang efektif dan efisien. Dalam keseharian pelayanan di kantor Desa, peneliti melakukan observasi awal untuk melihat secara langsung keseluruhan proses pelayanan juga kinerja perangkat desa dalam proses pelayan apakah berjalan secara optimal. Melalui hasil observasi awal, peneliti melihat bahwa ada beberapa masalah yang peneliti temukan, misalnya: dalam pembuatan surat rekomendasi dari desa untuk pembuatan KTP sehingga dapat diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

Berdasarkan hasil observasi banyaknya masalah yang ditemukan pada kantor Desa Ballu, Kecamatan Raijua Kabupaten Sabu Raijua seperti :

1. Masih banyak pegawai yang kurang disiplin waktu.
2. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Banyak perangkat Desa Ballu yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang memadai.

Berdasarkan permasalahan diatas yang ditemukan pada kantor Desa Ballu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Ballu, Kecamatan Raijua Kabupaten Sabu Raijua”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam pelayanan administrasi di desa Ballu, Kecamatan Raijua Kabupaten Sabu Raijua?
2. Faktor- faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di desa Ballu, Kecamatan Raijua Kabupaten Sabu Raijua?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Ballu, Kecamatan Raijua, Kabupaten Sabu Raijua.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Ballu, Kecamatan Raijua, Kabupaten Sabu Raijua?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber rujukan tambahan dalam penelitian lanjutan tentang kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi seluruh jajaran perangkat Desa Ballu Kecamatan Raijua Kabupaten Sabu Raijua dalam peningkatan kinerja dalam pelayanan bagi masyarakat.