

BAB 1

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 kehidupan dan kepentingan dari masyarakat pengguna. Oleh sebab itu, penyelenggaraan pelayanan publik penting diterapkan di setiap negara. Pelayanan publik di suatu negara merupakan proses strategis karena berlangsung interaksi cukup intensif antara warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Di Indonesia pelayanan publik diatur dalam undang-undang no 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 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Menurut pasal 4 undang-undang ini, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan 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, rentang ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berdasarkan uraian di atas dari undang-undang no 25 tahun 2009 adalah menjelaskan dengan sebenar-benarnya tujuan serta maksud dari pelayanan publik dijelaskan tentang hak memberikan pelayanan yang baik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Salah satu ruang lingkup pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, Dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk dokumen, misalnya sertifikat, surat ijin, rekomendasi, dan surat keterangan lainnya Dalam (Harbani Pasalong, 2007:129). setiap kegiatan dalam pelayanan

ini bertujuan untuk memenuhi segala bentuk yang di butuhkan 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 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, dibutuhkan 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 karna 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. 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 meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia diperlukan suatu perencanaan strategi yang matang dengan aktivitas-aktivitas yang terencana dan terorganisir sehingga segala sesuatu dapat berjalan dengan lancar.

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 individu adalah faktor yang berasal dari pegawai itu sendiri seperti watak kelakuan dan kualifikasi pribadi dari pegawai yang dalam hal ini di implementasikan dalam bentuk kompetensi dan motifasi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dikantor Lurah Penfui. Kantor lurah penfui merupakan lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung yang berada di Kecamatan Maulafa, Kota Kupang. Jenis pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor lurah penfui berupa pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan kelahiran, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat

pengantar kartu tanda penduduk, 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.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara kepada bapak Simon Nonpetus S.E selaku sekretaris yang mengatakan bahwa:

“ Berkaitan dengan kedisiplinan pegawaiterutama waktu masih belum konsisten karena masih ada pegawai yang datang terlambat,saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat masih membutuhkan waktu yang lumayan lama karena ketersediaan fasilitas yang terbatas,tetapi kami tetap memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat”.
(Wawancara 22 February 2023)

penulis juga melakukan wawancara dengan ibu doransia selaku masyarakat di kelurahan penfui dimana dikatakan bahwa:

“proses pelayanan di kantor lurah penfui baik, tetapi kami harus menunggu untuk menerima pelayanan, karena pegawai yang bersangkutan belum berada di tempat”.
(Wawancara 22 February 2023)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kurangnya kedisiplinan pegawai dari segi waktu sehingga masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor dan pelayanan pada masyarakat kelurahan penfui masih lambat dalam proses pelayanan di akibatkan karena serana penunjang pelayanan yang terbatas dan membuat pegawai kurang mampu dalam mengoperasikannya,sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu yang lumayan lama.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi di kantor lurah penfui masih belum bisa dikatakan baik Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor lurah penfui yang berkaitan dengan kedisiplinan pegawai dari segi waktu.

Tabel 1.1

Data Realisasi Surat Keterangan Domisili di Kantor Lurah Penfui

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Target	Realisasi	Presentasi %
1	2018	102	150	97	64,6%
2	2019	70	105	61	58%
3	2020	85	120	82	68,3%
4	2021	80	125	77	61,6%
	Total	337	500	317	63,4%

Sumber Data: Kantor Lurah Penfui, 2022

Tabel 1.2

Data Realisasi Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Lurah Penfui

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Target	Realisasi	Presentasi %
1	2018	52	100	50	50%
2	2019	31	75	29	38,6%
3	2020	47	75	45	60%
4	2021	50	100	49	49%
	Total	180	350	173	49,4%

Sumber Data: Kantor Lurah Penfui, 2022

Tabel 1.3**Data Realisasi Surat Pengantar KTP di Kantor Lurah Penfui**

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Target	Realisasi	Presentasi %
1	2018	104	150	98	65,3%
2	2019	73	100	69	69%
3	2020	88	100	80	80%
4	2021	81	150	77	51,3%
	Total	346	500	324	64,8%

Sumber Data: Kantor Lurah Penfui, 2022

Tabel 1.4**Data Realisasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Lurah Penfui**

Sumber Data: Kantor Lurah Penfui, 2022

No	Tahun	Jumlah Pemohon	Target	Realisasi	Presentasi (%)
1	2018	61	100	58	58%
2	2019	48	100	44	44%
3	2020	59	100	53	53%
4	2021	55	100	54	54%
	Total	223	400	209	52,2%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan administrasi dalam pengurusan surat ket, domisili, surat ket, kelahiran surat pengantar ktp dan surat ket, tidak mampu mengalami penurunan dan kenaikan jumlah yang tidak stabil. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2 dimana dalam hal pengurusan surat keterangan kelahiran yang mengalami penurunan dengan presentasi paling rendah yaitu 49,4%, dimana total pemohon dari tahun 2018 sampai tahun 2021 berjumlah 180 dan yang terealisasi hanya berjumlah 173 surat. Berikut yang mengalami peningkatan paling tinggi dapat dilihat dari tabel 1.3 dalam hal pengurusan surat pengantar KTP dengan presentasi 64,8% dimana total pemohon dari tahun 2018 sampai 2021 yang berjumlah 346 dan yang terealisasi berjumlah 324 surat.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa yang mengalami jumlah penurunan dan peningkatan yaitu pada jenis pelayanan administrasi dalam hal pembuatan surat keterangan kelahiran dengan presentasi paling rendah yaitu 49,4%, sedangkan pada pembuatan surat pengantar KTP mengalami peningkatan paling tinggi yaitu sebanyak 64,8%.

Berdasarkan latar belakang diatas yang ditemui di lapangan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DIKANTOR LURAH PENFUI KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Lurah Penfui terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Penfui?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Lurah Penfui

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi tujuan penulis adalah:

1. Untuk Menganalisis Kinerja Pegawai Kantor Lurah penfui dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kelurahan Penfui.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Lurah dalam pelayanan administrasi di kelurahan penfui.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh terutama mengenai pelayanan adminisrtasi.

2. Manfaat Teoritis

Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantuperkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkanpengetahuan ilmu administrasi publik terutama dalam bagian pelayanan administrasi.

3. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan perbandingan dalam meningkatkan pelayanan efektif dan kinerja pegawai kantor lurah penfui.

4. Bagi masyarakat

Penelitian ini menjadi suatu harapan bagi masyarakat bagi masyarakat agar bias merasakan pelayanan dari kantor lurah penfui, dan harapan kedepannya ada kerja sama antara masyarakat dan pegawai kantor lurah penfui dalam meningkatkan pelayanan.