

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) dapat menjadi aset terpenting bagi keberhasilan suatu organisasi jika pengelolaan sumber daya manusia dimulai segera setelah mereka dibutuhkan, diangkat, dan dipecat. Manajemen sumber daya manusia proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pemantauan pengembangan dan diferensiasi tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2005:2).

Menurut Pasal 1 UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 Pegawai adalah setiap orang yang mampu bekerja untuk menghasilkan barang atau jasa, untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pasal 4 undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 menyatakan bahwa tujuan pembangunan ketenagakerjaan adalah: 1) pemberdayaan tenaga kerja dan pemanfaatannya secara optimal dan manusiawi; 2) melaksanakan pemerataan kesempatan kerja dan menjamin ketersediaan lapangan kerja sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah; 3) melindungi pegawai untuk mencapai kesejahteraan. Peningkatan kualitas sumber daya tenaga kerja, termasuk PNS, sangat penting dan harus dilaksanakan secara terencana, tepat sasaran, dan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas dan profesionalisme

Tujuannya: untuk mengembangkan kualitas tenaga kerja. Angkatan kerja tujuan sumber daya manusia adalah meningkatkan kinerja peralatan operasional dalam pelaksanaan tugas instansi pemerintah.

Kinerja mengukur profesionalisme dan keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 46 tahun 2011 menjelaskan bahwa “tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin ketidakberpihakan dalam pembinaan PNS terhadap sistem disabilitas dan sistem karir berorientasi kerja. Evaluasi kinerja tempat kerja merupakan serangkaian proses manajemen kinerja yang diawali dengan penyusunan rencana kerja, formulir tujuan kerja pegawai, penetapan tolok ukur yang mencakup kuantitas, kualitas dan waktu serta harga untuk penugasan setiap jabatan. Saat ini pengembangan kinerja pegawai secara umum belum memberikan hasil yang memuaskan jika melihat perilaku pegawai yang kurang disiplin dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Masih terdapat pegawai yang bekerja kurang disiplin dalam hal waktu. Fenomena seperti ini memerlukan perhatian khusus dari para manajer kantor.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat pada tingkat kecamatan di Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur. Terdapat beberapa pelayanan administrasi di tingkat daerah antara lain: pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan surat keterangan cacat, surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan migrasi, pelayanan surat

peralihan warisan, izin usaha, surat keterangan tanah, surat kartu keluarga (KK), surat keluar dan masuk.

Penulis melakukan wawancara dan observasi awal di pusat penelitian kantor wilayah bersama para pejabat kantor wilayah. 21.02.2023. Hasil wawancara mengungkapkan beberapa hal. Pertama, dari segi produktivitas, ditemukan lemahnya kedisiplinan pegawai kantor wilayah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menyelesaikan tugas dengan lambat hanya membuang-buang waktu dan tenaga. Kadislaus Z.B. Ropa Amd, karyawan kurang produktif dalam menggunakan waktunya dan mengutamakan kepentingan pribadi. Misalnya izin untuk keperluan sendiri pada jam kerja. Hal ini menyebabkan karyawan kurang produktif dalam mengerjakan tugas kantor. Kedua, dari segi akuntabilitas, daya tanggap kantor kecamatan terhadap kebutuhan masyarakat sudah baik, namun terkadang ada situasi dimana staf kantor tidak hadir dan beberapa surat administrasi tertunda karena kebutuhan masyarakat. Kondisi

dibenarkan oleh ibunda Paulina Jaghung yang mengeluhkan terkadang menunggu lebih dari sehari untuk menerima surat. Ketiga, Kantor Wilayah Kota Komoba belum melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya secara maksimal dalam hal kualitas pelayanan. Kondisi ini berkaitan dengan ketepatan waktu yang diharapkan masyarakat, meskipun jam kerja pukul 08:00-14:00 WITA. "Masyarakat harus menunggu lama," kata Bu Titin Sale. Karyawan datang terlambat dan tidak berada di kantor pada jam

kerja. Hal ini menunjukkan pegawai kantor kecamatan kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya. Selain dalam penyelenggaraan pelayanan kedisiplinan

dan administrasi di Kecamatan Kota Komba, hal ini juga berdampak pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai:

Tabel 1.1 . Sarana dan prasarana

No	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Rusak
1	Laptop	4 Buah	2	2
2	Komputer	2 Buah	2	-
3	Printer	1 Buah	1	-

Sumber: Data Kecamatan Kota Komba, 2023

Berdasarkan tabel diatas, fasilitas yang terdapat pada Kantor Camat Kota Komba kurang Memadai akan pengaruhi terhadap pelayanan. Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN KOTA KOMBA KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”**.

1.2 Rumusan masalah.

Untuk permasalahan diatas maka rumusan masalah penelitiannya adalah:

1. Bagaimana pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi? Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

1. Mengetahui efektivitas pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor kecamatan dalam pemberian pelayanan administrasi di Kecamatan Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis/ secara ilmiah dan praktis:

1. Keunggulan teoritis,
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu yang berkaitan dengan ilmu administrasi tentang kinerja pegawai kantor kecamatan dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat Kecamatan Komba wilayah administratif.
 - b. Dapat digunakan sebagai informasi untuk menyelidiki masalah kinerja layanan.

2. Manfaat praktisnya, dapat menginformasikan kepada pemerintah kabupaten Timur dan khususnya Kantor Kecamatan Kota Komba untuk memperhatikan dan meningkatkan pelayanan.