

# **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 karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Disadari bahwa kondisi pegawai pemerintah daerah yang belum efisien dan lemah yang antara lain menghasilkan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik masih sangat rendah dan mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggara pemerintahan. Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pegawai, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan dinamika masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk mengemati waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Adapun hal ini kinerja yang di maksud bersifat spesifik dan jelas (1), dapat terukur secara obyektif baik yang bersifat kualitatif dan kuantitatif (2), dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak. (3), harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap

perubahan (4) efektif yaitu : dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Untuk meningkatkan kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing pegawai pelaksanaan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 tahun 2010 tentang disiplin kinerja pegawai, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap pegawai. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

- 
- a) Mentaati ketentuan jam kerja
  - b) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
  - c) Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing.
  - d) Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kinerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang di miliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan oleh elemen instansi, terutama instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara langsung adalah Kantor desa Wuakerong sebagai salah satu instansi pemerintahan desa yang berada di Kecamatan Nagawutung Kabupaten Lembata merupakan pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaan layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pelaksanaan publik dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan masyarakat termasuk administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan surat nikah, surat akte kelahiran, surat 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.

Namun yang terjadi berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung

jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kinerja atau pelayanan yang diberikan Kantor Desa Wuakerong belum dapat dikatakan baik sesuai dengan peraturan pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena, masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga penggunaan pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Desa Wuakerong dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat .

Dari uraian diatas, diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan dan bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan dikantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga tercipta suasana kerja yang baru dan prestasi kerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat merupakan komponen yang sangat penting bagi setiap pegawai yang memiliki tugas pokok sebagai pengabdian masyarakat.

Ada berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi yaitu yang pertama masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa, pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di Desa Wuakerong kurang maksimal. Yang kedua kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak

melakukan pelayanan, sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan aluran pelayanan.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan dilapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis dapat mengambil judul :**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA (Studi Kasus di Kantor Desa Wuakerong Kecamatan Nagawutung Kabupaten Lembata)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perubahan paradigma pemerintah yang dari penguasa kepada pelayanan publik yang sudah lama diwacanakan tetapi hingga hari belum ada perubahan sikap pemerintah Desa Wuakerong dari penguasa kepada penyediaan pelayanan publik sehingga layanan publik belum optimal diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan kenyataan ini penelitian mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- a.) Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Desa Wuakerong, Kecamatan Nagawutung, Kabupaten Lembata?
- b.) Apa faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Wuakerong, Kecamatan Nagawutung, Kabupaten Lembata?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a) Adapun tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan kinerja pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- b) Mengetahui faktor- faktor yang menghambat kinerja pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Wuakerong, Kecamatan Nagawutung, Kabupaten Lenbata.

### **1.4 Manfaat penelitian**

- a. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah.
- b. Bagi instansi pemerintahan Kabupaten Lembata, Kantor Desa Wuakerong sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Manfaat teoritis : untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan birokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu pemerintahan. Supaya dapat di jadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjut.