

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, mahal, dan melelahkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara merupakan sebuah upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang 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 dapat 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 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.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem 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 pemerintahan 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 di perlukan 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 terencana dan berkeanjutan.
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) mengatakan, bahwa 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 Mehona Kecamatan Sabu Liae, Kabupaten Sabu Raijua mengalami masalah dalam hal pemberian pelayanan. Menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Mehona 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).

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 sangat penting 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 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. Sumber daya manusia mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Sumber daya 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 lebih 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. Suntoro (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 kepada 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 Mehona Kecamatan Sabu Liae 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 Mehona 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 pelayanan 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 Mehona, Kecamatan Sabu Liae Kabupaten Sabu Raijua seperti :

1. Masih banyak administrasi desa yang bersifat manual belum memakai teknologi informasi masih menggunakan buku sehingga tidak terdokumentasi dengan baik.
2. Keterbatasan sarana prasana misalnya, laptop, printer, dan lain-lain sehingga minim pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat.
3. Banyak perangkat desa Mehona yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang memadai.

Berdasarkan permasalahan diatas yang ditemukan pada kantor Desa Menhona maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Pegawai Kantor Desa**

Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Mehona, Kecamatan Sabu Liae, Kabupaten Sabu Raijua”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan

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

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 Mehona Kecamatan Sabu Liae Kabupaten Sabu Raijua dalam peningkatan kinerja dalam pelayanan bagi masyarakat.