

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realit 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. Sesuai dengan UU.No. 30/ 2019 Tentang Pelayanan Publik, yakni 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. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. 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 Distrik merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya 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).

Salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu. Peran Sumber Daya Manusia dalam sistem pelayanan. Dengan profesionalisme rendah yang terlihat dari indikator pelayanan yang tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Banyak orang mengatakan pada akhirnya sumber daya manusia yang menjalankan sistem pelayanan tersebut. Indikator rendahnya sumber daya manusia setidaknya tercermin dari tiga hal yakni kesejahteraan, penghargaan, dan sistem gaji pegawai negeri sipil. Pada tingkat yang sama pegawai dan produktivitas tinggi dan rajin dengan pegawai negeri sipil yang malas dan tidak produktif dipastikan akan mendapat gaji yang sama, jika masa golongan, dan ruang pangkat sama. Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara cepat dan murah. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan. Hubungan kerja yang

jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga untuk itu diperlukan tindakan konkrit untuk mempertegas institusi yang bertanggung jawab dalam menyusun norma, standard, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indikator kerja. Terdapat perbedaan tujuan antara penghargaan atas profesionalisme antara yang terjadi di pemerintahan dibandingkan yang terjadi di kalangan swasta. Untuk itu adanya regulasi standard kinerja professional, memperkuat kelembagaan kepegawaian dalam pembinaan profesionalitas yang sesuai standard hidup layak serta penegakan. Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalisasi pembinaan kepegawaian dan proses pembelajaran dengan membangun komitmen kuat dalam mengemban tugas sebagai pegawai negeri sipil, disertai pengembangan sistem pelayanan yang tepat dan efektif. Perubahan dalam membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Perlunya standard pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waktu, dan kalau perlu biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga pelayanan yang teratur dengan membangun sistem standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan. Staf program didorong untuk memantau pelaksanaan dan pengembangan pelayanan keuangan memainkan peran penting dalam mewujudkan tingkat

pemahaman dan kepekaan yang lebih baik maupun mentransfer pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara Pegawai Kantor Distrik Heram Kota Jayapura sebagai tempat penelitian. Dilakukan pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada Kantor Distrik Heram dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dipandang dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya.

Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Distrik, seperti diketahui bahwa organisasi dalam arti statis adalah merupakan sesuatu wadah berkumpul orang-orang untuk melakukan aktivitas dalam usaha pencapaian tujuan yang diharapkan bersama. Upaya pencapaian tujuan dimaksud adalah merupakan salah satu sumber primanya pemimpin dan bawahan dimasukkannya sumber daya yang sangat menentukan keberhasilan dari pencapaian tujuan organisasi ketiga sumber daya lain hal ini dikatakan demikian karena unsur manusia yang merupakan unsur

ataupun sumber daya yang ada lain dalam organisasi dalam segala macam bentuk tanpa adanya manusia maka sumber daya lain ada tidak dapat difungsikan sebagaimana mestinya. Penilaian kinerja pegawai suatu proses penilaian kinerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yaitu atasan pegawai langsung dan atasan tidak langsung.

Hal yang sama juga diharapkan terjadi di kantor distrik heram kota jayapura, dimana diharapkan dengan adanya yang baik akan tercapkan kinerja pegawai yang baik dalam hal sikap dan disiplin dalam kerja akan tetap berdasarkan kenyataan yang ada terlihat bahwa di kantor distrik waena kota jayapura terlihat masih adanya pegawai yang tidak tepat waktu datang ke kantor dan juga tidak tepat waktu dan juga ada pegawai yang asik mengobrol dengan sesama teman pegawai sehingga pelayanan menjadi terlambat dan kinerja tidak tercapai dengan baik.

Sipil dalam menyalakan tugas dan tanggung jawabnya di mana pegawai lebih cenderung formalitas ke kantor untuk memenuhi kehadiran sementara tidak diimbangi dengan pelaksanaan

Sipil melalui dalam menyalakan tugas dan tanggung jawabnya dimana pegawai lebih cenderung formalitas ke kantor untuk memenuhi kehadiran sementara tidak dengan pelaksanaan tugasnya sehingga proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam urusan-urusan yang berhubungan langsung dengan kantor belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh instansi penyedia jasa pelayanan dan publik sebagai

penguan jasa pelayann oleh karena itu, penelitian termotivasi utuk mengelaborasi bagaimana etika pegawai dalam pelayanan publik di kantor distrik heram kota jayapura ,penelitian deskriptif kualitas ini bertujuk utuk mengerhau.

1. akuntabel tempat guna
2. loyalitas kestian
3. tanggung jawab
4. kesetaraan keadilan serta
5. kepercayaan

Yang diberikan penyelenggaraa pelayanan publik di kantor distrik heram kepada masyarakat .keadilan yang diberikan juga berjalan sebagaimana mestinya masih ditemukan ketidakadilan atau penderitaan dalam memberikan pelayanan ,kesetiann yang diberikan antara lain tentang kepuasan dan kepercayaan masyarkat serta kemudahan akses yang diberikan oleh pegawai kecamatan kepada masyarkat ,tanggung jawabah yang diberikan juga sesuai ekspetasi seperi ada yang bekerja tidk ikhlas dalam melayani masyarakat dengn melakukan pengutan tambahan ,kepercayaan pada etika pegawai di kantor disrik heram belum masksilmal dengn melihas fenomena maka penelitian merasa perlu mengangkat permasalahan ini utuk diteliti dengn judul.suatu kajian kualitas pelayanan publik di kantor disrik heram kota jayapura

Seperti diketahui bhwa penilain kerja pegawai adalah suasu proses penilain kinerja pegawai yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan secara

sistematika berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, pimpinan perusahaan yang menilai kinerja pegawai yaitu atasan pegawai langsung, dan atasan tak langsung serangkaian proses evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan yang telah dilakukan guna menjamin bahwa semua pekerjaan yang kinerja pegawai yang baik berdasarkan kualitas pekerjaan, kualitas pekerjaan dan ketepatan waktu.

Hal yang sama juga diharapkan terjadi di kantor disrik heram kota jayapura dimana diharapkan dengan adanya yang baik akan tercipta kinerja pegawai yang baik dalam hal sikap dan disiplin dalam bekerja. Akan tetapi berdasarkan kenyataan yang ada terlihat bahwa di kantor disrik heram kota jayapura dan juga pulang tidak tepat waktu dan juga ada pegawai yang asyik mengobrol dengan sesama teman pegawai sehingga pelayanan menjadi terlambat dan kinerja tidak tercipta dengan baik.

Berdasarkan hal-hal di atas inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul kinerja pelayanan administrasi di kantor disrik heram kota jayapura,

1.2 Perumusan Masalah

Masalah merupakan sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan sebenarnya atau secara umum dapat disebutkan masalah sebagai ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan. Dalam rumusan masalah ini peneliti bertujuan untuk merumuskan masalah agar penelitian ini terarah

dalam batasan yang telah ditetapkan. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor distrik heram yoka dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di distrik yoka ?
- b. Apafaktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Kantor dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di distrik heram

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan kerja pegawai kantor distrik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah
- b. Bagi instansi pemerintahan kota jayapura, Kantor distrik yoka 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 berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Pemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya

d. Manfaat Praktis :Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat kampung khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.