

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sejalan dengan prinsip pelaksanaan otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan dalam mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahannya, daerah diberi kewenangan untuk memenuhi segala kepentingan masyarakatnya terutama dalam memberikan pelayanan. Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja dapat menentukan adanya suatu Pemerintahan yang kuat, stabil dan beribawa dan didukung aparatur negara yang sempurna. Suatu organisasi akan berhasil apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut berkerja sama dan mengetahui apa tugas masing-masing. Maka dari itu diperlukan adanya sistem kerjasama yang baik untuk mencapai

tujuan dan sistem yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bisa mencapai keinginan dan prosedur, disitulah adanya kerjasama yang baik dan kekompakan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya organisasi yang baik pada Era Reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah Daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi serta mengakomodasi aspirasi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan legitimate sesuai dengan wewenang, tanggung jawab serta tugas pokok dan fungsi masing-masing penyelenggara Pemerintahan.

Adapun pelaksanaan administrasi di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan Akta Kelahiran
- b. Pembuatan Akta Perkawinan
- c. Pembuatan Akta Perceraian
- d. Pembuatan Akta Kematian
- e. Pengakuan Anak
- f. Tunjangan Keluarga
- g. Paspor
- h. KTP
- i. Dan Lain-Lain

Sumber: Kantor Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna

Era Globalisasi semua organisasi baik Pemerintah maupun Swasta dituntut untuk menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi supaya mampu meningkatkan kinerja dan daya saing. Pada Pegawai Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna kesiapan Teknologi sangat terbatas untuk kegiatan administrasi terlihat dari terdapat beberapa komputer yang rusak, sehingga pekerjaan yang sudah menanti menjadi terbengkalai yang mengakibatkan proses administrasi di Kecamatan Serasan membutuhkan waktu yang lama dan antrian yang panjang. Tidak jarang beberapa masyarakat marah karena ingin segera membutuhkan berkas-berkas yang diurus di Kecamatan Serasan cepat diselesaikan. Adapun komputer yang tersedia jumlahnya tidak tercukupi, hal tersebut mengakibatkan pekerjaan menjadi rangkap yang dilakukan pegawai kecamatan dengan bergantian untuk menggunakan komputer yang tersedia.

Selain itu, kesiapan Sumber Daya Manusia untuk mengoperasionalkan teknologi di Kecamatan Serasan masih belum maksimal, kurangnya tenaga ahli yang mampu mengoperasionalkan komputer menjadi faktor penghambat kinerja pegawai tidak efektif. Kurang dilaksananya kegiatan pelatihan yang diharuskan kepada setiap pegawai dilingkungan pemerintahan Kecamatan Serasan merupakan kendala dalam meningkatkan kinerja pegawai. Untuk dapat memasuki otonomi daerah, organisasi harus bekerja efektif dan efisien yang sangat ditentukan oleh kualitas dan pelayanan dari organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, Kecamatan Serasan sebagai garis depan Pemerintah Daerah untuk melakukan Administrasi memerlukan dukungan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan organisasinya yang maksimal.

Pada loket-loket layanan Administrasi di Kecamatan Serasan tidak terdapat petunjuk untuk mengarahkan masyarakat apabila ingin menggunakan jasa layanan, seringkali terdapat masyarakat yang kebingungan untuk mengantarkan berkasnya. Penulis juga mengamati bahwa terdapat masyarakat yang tidak mengikuti antrian melainkan menitipkannya kepada pegawai yang dikenalnya sehingga mengakibatkan tidak tertibnya administrasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis kegiatan rutin pelayanan administrasi di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna berlangsung selama jam kerja dari hari Senin sampai Jumat dimulai dari pukul 08:00 sampai dengan pukul 16:00. Jadi selama jam kerja berlangsung semua pegawai Kecamatan Serasan sudah harus hadir kecuali terdapat pekerjaan diluar kantor, namun penulis melihat keadaan kantor Kecamatan pada pukul 08:00 masih dalam keadaan sepi hanya terdapat beberapa pegawai yang sudah hadir ternyata pegawai di Kecamatan Serasan datang terlambat. Keterlambatan pegawai di Kecamatan Serasan disebabkan dengan berbagai alasan, meskipun mereka mempunyai alasan akan tetapi tugas dan fungsi pokok yang harus dilaksanakan menjadi kewajibannya, karena kedisiplinan setiap pegawai sudah diatur mulai dari datang, istirahat dan pulang kerja.

Dengan adanya fenomena tindakan ketidakdisiplinan pegawai Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi menjadi terhambat dan membutuhkan waktu yang lama sehingga proses pelayanan menjadi tidak berjalan maksimal. Pelayanan administrasi merupakan suatu kewajiban yang harus ditingkatkan oleh Kecamatan Serasan

dalam manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena kebutuhan masyarakat semakin meningkat, baik itu kebutuhan jasa, dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa, tentu saja membuat kinerja aparat birokrasi semakin berat sehingga haruslah dapat memberikan kinerja yang maksimal bagi pengguna jasa administrasi di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna.

Adapun fenomena-fenomena yang ditemukan penulis pada saat melakukan observasi adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan administrasi di Kecamatan Serasan yang seharusnya selama 1 hari menjadi lebih dari 1 hari hal ini mengakibatkan proses layanan yang berlangsung lama dan tidak efektif.
- b. Terdapat pegawai yang tidak disiplin dengan datang terlambat, yang seharusnya pukul 08:00 sudah ada ditempat melainkan keadaan di Kecamatan Serasan dalam keadaan sepi.
- c. Fasilitas seperti ketersediaan komputer untuk kegiatan administrasi yang terbatas dari segi jumlah dan kemampuan mengoperasionalkannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menemukan fenomena-fenomena sehingga merasa tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna, sehingga penulis menggap perlu untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk menulis penelitian ini dengan judul “ Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna”.

1.2.Fokus Permasalahan

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dilatar belakang bahwa pentingnya kinerja dalam sebuah organisasi Pemerintah, sehingga penulis memfokuskan penelitian pada Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna.

1.3.Rumusan Permasalahan

Agar penulisan ini lebih terarah sesuai dengan fokus penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna”

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna ditinjau dari segi Produktivitas, Responsivitas dan Kualitas Pelayanan.

1.5.Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Administrasi Publik serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang Kinerja Pegawai.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai Kinerja Pegawai Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna, serta memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi semua pihak, khususnya Camat Di Kecamatan Serasan Kabupaten Natuna.

UNIVERSITAS TANJUNGPURA