

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas

membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang dihadapi juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal-usul, pendidikan, umur, kemampuan ekonomi) banyaknya desa/kelurahan bawahan. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Tanjungsiang dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP / E- KTP, IMB, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat.

Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi birokrasi sangat tergantung pada kinerja pegawai, baik pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer yang berada di dalamnya yang mampu bekerja secara efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran.

Dalam hal ini Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang sebagai institusi pemerintah mempunyai tugas dibidang umum pemerintahan sesuai dengan Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diberi

kewenangan oleh pemerintah daerah untuk membantu dalam melaksanakan kewenangan sebagian program dalam pelayanan, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Secara umum, pelaksanaan program pelayanan pemerintah yang dilaksanakan di wilayah Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang yaitu:

1. Sosialisasi Perda
2. Fasilitasi tertib Administrasi
3. Simulasi manajemen dalam rangka pelayanan publik ADPD
4. Fasilitasi penyelenggaraan pemerintah desa dalam rangka pemanfaatan dana bantuan pembangunan desa
5. Fasilitator dokumen usulan ADPD, Bangub, BOP.RT/RW dan LPMD,TPAD, TPBPD
6. Pelayanan kegiatan bulanan
7. Pelayanan rutin masyarakat
8. Pelayanan masyarakat dalam rangka sosialisasi pembuatan KK-KTP/ E-KTP di tingkat desa.

Dari fenomena di atas, kualitas pelayanan administrasi sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kinerja pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikannya pun baik.

Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, berdasarkan asumsi saya terlihat

bahwa kualitas pelayanan belumah sesuai dengan yang diharapkan yaitu kinerja kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang”***

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam hal ini pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah

Dari berbagai bidang pekerjaan yang digeluti aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut kualitas pelayanan. Dari uraian di atas, masih banyak terlihat berbagai permasalahan yang menyangkut pada kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di wilayah Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang diantaranya:

1. Masih adanya pegawai yang tidak tepat waktu masuk kerja.
2. Masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam hal pelaksanaan pekerjaan, dengan begitu kualitas pelayanan dianggap kurang sesuai.
3. Masih adanya pegawai yang lalai dalam melakukan pekerjaan.
4. Masih rendahnya disiplin terhadap pekerjaan sehingga tidak sesuai dengan kinerja dalam melakukan pekerjaan dan tugas.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang Kepada Masyarakat?
2. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang?

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian adalah untuk menjelaskan, mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada dengan menggunakan teknik dan metode yang tepat tentang kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya. Suatu riset khusus dalam ilmu pengetahuan empiris pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang Kepada Masyarakat?
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang?

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penulis mengharapkan agar dengan adanya penelitian ini akan dapat berguna bagi semua pihak yang berkepentingan, yaitu :

1. Bagi Pihak Kantor Kecamatan

Dari hasil penelitian ini Kecamatan diharapkan dapat bisa menjadi masukan bagi Kantor Kecamatan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kinerja Pegawai.

2. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini Kantor Kecamatan diharapkan dapat menambah pengetahuan tambahan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kinerja Pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar kegiatan ilmiah untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian dibidang yang sama.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pengembangan Ilmu Administrasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang positif terhadap Ilmu Administrasi khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kinerja Pegawai.

1.5. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah pemecahan suatu masalah yang dihadapi, secara ilmiah memerlukan kerangka pemikiran sebagai bahan acuan dalam memecahkan masalah tersebut yaitu pendapat para ahli di bidangnya dan kebenarannya. Karena itu dalam membahas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai. Penulis mengemukakan pendapat para ahli sebagai landasan teoritis mengenai pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai.

Pelayanan administrasi pemerintah atau pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Sedangkan pelayanan administratif adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh anggota pemerintah kepada publik (masyarakat) yang bersifat

khusus berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya.

Sedangkan menurut T.R. Mitchell (1978:343) dalam Sedarmayanti (2001:51), menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. *Prom Quality of Work* (Kualitas Kerja)
2. *Promptness* (Ketepatan Waktu)
3. *Initiative* (Inisiatif)
4. *Capability* (Kemampuan)

Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu tertentu, karena kinerja pegawai sangatlah perlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang di bebankan kepadanya.

Terdapat lima dimensi pokok, menurut Ratminto & Winarsih meliputi:

1. *Tangibles* atau bukti fisik
2. *Empathy* atau empati
3. *Reliability* atau reliabilita
4. *Responsiveness* atau daya tangkap
5. *Assurance* atau jaminan

1.6. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis di mana hipotesis ini merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang.

