

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntunan pada kinerja penyelenggara pelayanan masyarakat yang professional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat, banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah kelurahan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Waupnor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas

seringkali sulit dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Kinerja pegawai kelurahan memegang peranan penting dalam fungsi pelayanan sekaligus juga merupakan ujung tombak dari kecamatan dalam rangka otonomi daerah. Tugas kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungannya. Hal ini berarti bahwa pelayanan administrasi oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pelayanan publik yang dimaksud disini adalah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk

dalam jajaran pemerintah kelurahan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan (pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan, dan lain-lain).

Kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Sesuatu yang harus utuh dan berkualitas, dapat dilihat dari aspek yang relative mudah untuk dibangun sampai ke aspek yang relative rumit. Salim (2007) dalam bukunya "Aspek Sikap Mental dalam Manajemen sumber Daya Manusia" mengemukakan pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya Manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Jadi, menurut saya sumber daya manusia itu adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Potensi sumber daya manusia berbeda-beda pada tiap individu.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal. Agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan sumber daya manusia di kelurahan Waupnor Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor.

Tugas kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungannya. Banyaknya masalah yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: kartu keluarga, KTP, surat pindah, surat miskin, kartu berobat gratis dan tidak adanya fasilitas kotak pengaduan atau kritikan di kantor kelurahan serta rahasia umum dimata masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan administrasi dikarenakan pegawai yang sangat sedikit, kualitas kantor yang masih dibawah standar dan lain sebagainya. Di temukan bahwa banyaknya keluhan yang disampaikan oleh warga, dimana lurah mempunyai kinerja yang rendah, terutama dalam bidang pelayanan administrasi. Pengurusan surat-surat yang dibutuhkan oleh warga seringkali tertunda akibat ketidakhadiran lurah sebagai pejabat yang berkompoten menandatangani surat-surat tersebut.

Tuntutan masyarakat adalah menginginkan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian yang cepat, dan biaya pelayanan yang murah. Oleh karena itu para pegawai pemerintahan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan efektif guna memenuhi harapan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mencoba mengembangkan dan menelaah lebih lanjut mengenai: **“PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KELURAHAN WAUPNOR DISTRIK BIAK KOTA KABUPATEN BIAK NUMFOR”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang terurai diatas dapat penulis rumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi pada kantor kelurahan waupnor distrik biak kota kabupaten biak numfor?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan daripada diadakannya skripsi ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi pada kantor kelurahan waupnor distrik biak kota kabupaten biak numfor.”

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Penulis**

Sebagai wahana pengembangan ilmu pengetahuan tentang peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan administrasi pada kelurahan waupnor.

### **2. Manfaat Praktis**

Untuk memberikan kontribusi yang positif kepada Kantor Kelurahan Waupnor untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia kedepannya.