

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai ahli negara dan ahli masyarakat. Ada korelasi dan koehsi yang saling berkaitan antara penyelenggara pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian layanan yang baik sesuai standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasioanl Prosedur (SOP). Selain teknis pelayanan, aspek non teknis juga memengaruhi proses pelayanan. Termasuk didalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan.

Pemberian pelayanan harus ditafsirkan secara detail dalam pelaksanaannya mengacu pada aspek-aspek pemerintahan yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan harus diperlakukan sama dan adil secara merata. Ketentuan tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi : (a) pengertian dan batasan penyelenggaraana pelayanan publik; (b) asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaran pelayanan publik; (d) hak, kewajiban larangan bagi seluruh pihak yang berkaitan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (e) aspek penyelenggaraan pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja; (f) peran

serta masyarakat; (g) penyelesaian pengaduan dan penyelenggaraan pelayanan; dan (h) sanksi (Djumara, dkk., 2010).

UU Pelayanan juga menekankan dan mengatur tentang asas-asas umum pelayanan publik yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya oleh aparatur negara, anatar lain asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesional/profesionalisme, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepentingan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan adalah hal yang mutlak dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik dan profesional. Profesional kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan *soft skill* iyang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka di situlah kinerja pelayanan publik tampak optimal.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas atau biasanya disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat. Ada banyak bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan, seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, ketiga aspek pelayanan publik tersebut harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tentunya sebagai warga negara yang baik, masyarakat juga tidak hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan yang prima, tetapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan merupakan kantor yang menjalankan tugas pokok dan fungsi pemerintahan Nagari, dimana yang dimaksud tugas pokok dan fungsi di mulai menyelenggarakan urusan Pemerintahan Nagari, melaksanakan urusan pembangunan Nagari, dan juga merupakan pusat pelayanan.

Pelayanan administrasi adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang ada dan di Kantor Wali Nagari dan merupakan tugas pokok dan fungsi pemerintah nagari yang harus di jalankan oleh para aparatur yang bekerja di Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan guna untuk mendukung kinerja organisasi. Selain itu Pelayanan juga bertujuan untuk

membangun citra positif bagi suatu kantor melalui pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, yang menimbulkan rasa kepuasan yang akan diterima oleh masyarakat, pelayanan administrasi yang di maksud yaitu berupa pelayanan di bagian pengurusan dokumen-dokumen serta surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat. Agar tercapainya suatu pelayanan administrasi yang prima teruma yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, para aparatur di tuntut untuk memberikan pelayanan dengan penuh kehati-hatian dan kecermatan, sebagaimana yang tertuang dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1947, diantaranya menyatakan memberikan pelayanan pada masyarakat sebaik-baiknya sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Namun saat ini, pelayanan yang di berikan oleh aparatur sering di anggap kurang memuaskan, padahal pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam menyukseskan kegiatan organisasi serta mampu membangun citra positif bagi suatu organisasi. Banyaknya masyarakat yang mengeluh banyak pelayanan tidak sesuai dengan standar yang di lakukan dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sudah ada. Untuk itu kinerja para aparatur sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan, guna untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas terutama pelayanan di bidang administrasi yang berhubungn langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Kinerja Aparatur Nagari Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengambil pokok rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk pelayanan administrasi yang ada pada kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kec.Lengayang, Kab.Pesisir Selatan?
2. Bagaimana kinerja aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi pada kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kec.Lengayang, Kab.Pesisir Selatan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi pada kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kec.Lengayang, Kab.Pesisir Selatan?

1.3 Tujuan Magang

Adapun yang menjadi tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk dapat mengetahui:

1. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi pada Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Kinerja aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Kendala yang di hadapi aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan.



1.4 Manfaat Magang

1. Bagi Penulis

Untuk dapat menambah wawasan di dunia kerja dan memperoleh data-data yang digunakan sebagai faktor penunjang dalam pembuatan tugas akhir. Selain itu, penulis juga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dan mempraktekkannya di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya kegiatan magang ini maka perusahaan mendapat bantuan tambahan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan praktik lapangan dan sekaligus dapat melihat langsung potensi mahasiswa jika seandainya nanti dibutuhkan sebagai tenaga kerja di perusahaan tersebut.

3. Bagi Universitas

Untuk menghasilkan tenaga kerja yang lebih berkualitas dan untuk menyempurnakan bahan ajar yang telah diberikan selama proses belajar mengajar.

1.5 Tempat dan Waktu

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan. Waktu pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari mulai dari tanggal 14 Januari sampai dengan 14 Maret 2019.

1.6 Data-data yang diperlukan

1. **Data-data yang terkait tentang bentuk-bentuk pelayanan administrasi pada kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan lengayanag, Kabupaten Pesisir Selatan.**



2. Data-data yang terkait tentang kinerja aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi pada kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan lengayanag, Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Data-data yang terkait tentang kendala-kendala yang di hadapu aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi pada kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan lengayanag, Kabupaten Pesisir Selatan.

1.7 Metode Pengumpulan Data

1) Metode Observasi

Pada metode ini, penulis langsung terjun kelapangan dengan melaksanakan magang selama 40 hari di kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayanag, Kabupaten Pesisir Selatan untuk mengamati dan mencari informasi mengenai bentuk pelayanan administrasi pada kantor tersebut, bagaimana kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh aparatur nagari dalam memberikan pelayanan administrasi tersebut, dengan melakukan observasi langsung penulis bisa mencatat informasi yang berkaitan dengan yang diteliti dan peneliti juga akan memperoleh data-data yang relavan.

2) Metode Wawancara

Pada metode wawancara ini, penulis langsung mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan kepala seksi bidang pelayanan dan kesejahteraan mengenai bentuk-bentuk pelayanan serta kendala-kendala yang dihadapi, serta juga melakukan tanya jawab langsung

dengan wali nagari dan beberapa orang masyarakat yang datang ke kantor tersebut mengenai kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, beserta sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Bab ini berisi teori tinjauan umum mengenai pengertian kinerja, pengertian penilaian kinerja, pengertian aparatur, pengertian pelayanan publik, pengertian pelayanan administrasi, fungsi dan tujuan pelayanan, kualitas dan prinsip-prinsip pelayanan,.

BAB III: Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini membahas tentang sejarah umum, visi dan misi, struktur organisasi, serta bentuk kegiatan atau aktivitas di Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB IV: Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil studi selama di Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir Selatan yang menyangkut kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi.

BAB V: Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang memberikan kesimpulan yang diharapkan dapat bermanfaat dan saran yang diharapkan sebagai bahan masukan



bagi Kantor Wali Nagari Kambang Barat, Kecamatan Lengayang, Kabupaten Pesisir

Selat



