

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap dari manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat.

Fungsi dari aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, dan nepotisme dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik. Kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharuskan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur. Peran seorang aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karena hal tersebutlah yang akan menentukan sejauh mana seorang aparatur pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan begitu dapat menentukan sejauh mana negara telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, pada pasal 2 Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, dan di tepat pada pasal 3 sangat jelas disebutkan tujuan dari undang-undang dalam pelayanan publik yaitu :

1. Bahwasanya terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewenangan, dan kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan dari pelayanan publik.
2. Terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik.
3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan dari uraian diatas dari Undang-Undang No 25 Tahun 2009 adalah menjelaskan dengan sebenar-benarnya tujuan serta maksud dari pelayanan publik di jelaskan tentang hak, memberikan pelayanan yang baik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Berbagai macam bentuk keluhan dari masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, Kantor desa yang menjadi pelaksana penting dalam birokrasi yang mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan publik antara lain, pelayanan dari pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk

(KTP), pengantar surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, dan surat keterangan tidak mampu (SKTM).

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha meneliti kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan administrasi tentunya begitu penting untuk masyarakat. Pelayanan administrasi tersebut antara lain; 1) pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), 2) pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), 3) pelayanan surat pengantar akte kelahiran dan 4) pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM). Dalam proses pembuatan surat pengantar seperti pembuatan surat pengantar KTP biasanya dalam satu hari bisa mencapai 5-10 surat yang masuk, sedangkan dalam pembuatan surat pengantar KK, surat pengantar akte kelahiran, dan pelayanan SKTM biasanya 2 atau 3 surat dalam sehari. Dan yang terealisasi biasanya dalam satu hari 4 atau 5 surat sehingga menunda lagi surat yang lain esok harinya. Kemudian masyarakat harus menunggu proses pembuatan surat ini selesai.

Berdasarkan observasi awal 23 Februari 2022 yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada beberapa orang masyarakat Desa Binawali, kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada, salah satunya adalah Ibu Monika Ga'e Beliau mengatakan ” *bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, hal ini sering terjadinya keterlambatan dalam pelayanan dikarenakan pegawai pelayanan yang bersangkutan tidak ada ditempat* “. Peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Binawali untuk masyarakat kurang terpenuhi. Dilihat dari pelaksanaannya masih terdapat beberapa masyarakat merasa bahwa kinerja pegawai kantor desa binawali dalam memberikan pelayanan administrasi kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Beberapa kinerja pegawai yang dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yakni pegawai di kantor desa Binawali, dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja. Seringnya pegawai keluar dari jam kerja membuat masyarakat kesulitan dalam hal keperluan administrasi. Masyarakat yang

memerlukan pelayanan harus menunggu, karena pegawai yang bersangkutan tidak ada dengan alasan yang tidak jelas. Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Desa juga belum memadai, sehingga proses pelayanan menjadi tidak optimal.

Pandangan peneliti ada kerugian-kerugian yang bakal diderita apabila masalah tersebut dibiarkan untuk tidak diteliti, misalnya: kurang puasnya masyarakat terhadap kualitas kinerja pegawai Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada khususnya dalam pelayanan publik. Namun sebaliknya ada keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh apabila masalah ini diteliti, khususnya dalam percepatan proses pembuatan surat pengantar untuk mengurus KTP, kartu Keluarga KK, Akta Kelahiran, dll yang akan berdampak positif terhadap kinerja pegawai di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada itu sendiri.

Karena itulah penulis mengambil judul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI, KECAMATAN AIMERE, KABUPATEN NGADA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian diatas adalah sebagai berikut

1. Bagaimana kinerja pegawai tentang pelayanan administrasi kependudukan di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai kantor Desa Binawali, dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat di Desa Binawali, Kecamatan Aimere.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang bersifat positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat secara Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan menjadi bahan acuan untuk peneliti yang terkait dengan penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat secara Praktis

- 1) Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan koleksi yang bertujuan untuk menambah wawancara dan pengetahuan ilmu administrasi publik terutama kajian mengenai pelayanan.

2) Bagi Kantor Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.