

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap 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, dan amat melelahkan.

Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu 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 (KKN), dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik. Suatu tugas yang utama dari seorang aparatur sudah di jelaskan di dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat. Kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di haruskan 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 untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan begitu dapat menentukan sejauhmana 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 memeberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayaan publik, dan di tepat pada pasal 3 sangat jelas disebutkan tujuan dari undang-undang dalam pelayanan publik yaitu :

1. Bahwa 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. Terpenuhinya 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.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan desa Udiworowatu. Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segala kepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan prilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangat terlihat dibeda-bedakan dengan begitu para aparatur

pemerintahan desa Udiworowatu sebagai pelaksana suatu komponen pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting.

Berikut ini merupakan data pelayanan administrasi di Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah tahun 2019,2021 dan 2021. Adanya data pelayanan administrasi dimaksudkan agar dapat mengetahui sejauh mana kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi.

Tabel 1.1
Data jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi Di
Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah

No	Tahun	Pengantar kartu Keluarga	Pengantar KTP	Surat keterangan tidak mampu	Surat keterangan Domisili	Akta Kelahiran	Surat Kematian	Surat Nikah
1	2019	25	83	76	57	23	25	18
2	2020	32	66	54	21	16	15	14
3	2021	12	41	32	17	11	23	21

Sumber: Kantor Desa Udiworowatu

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di Desa Udiworowatu mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 jumlah masyarakat yang menerima pelayanan sebanyak 307 orang dengan urusan pengantar kartu keluarga sebanyak 25 Orang, pengantar kartu tanda penduduk sebanyak 83 orang, surat keterangan tidak mampu sebanyak 76 orang, surat keterangan domisili 57 orang, akta kelahiran sebanyak 23 orang, surat kematian sebanyak 25 orang dan surat nikah sebanyak 18 orang. Selain itu, pada tahun 2020 jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi sebanyak 218 orang dengan urusan pengantar kartu keluarga sebanyak 32 Orang, pengantar

kartu tanda penduduk sebanyak 66 orang, surat keterangan tidak mampu sebanyak 54 orang, surat keterangan domisili 21 orang, akta kelahiran sebanyak 16 orang, surat kematian sebanyak 15 orang dan surat nikah sebanyak 14 orang. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebanyak 157 orang dengan urusan pengantar kartu keluarga sebanyak 12 orang, pengantar kartu tanda penduduk sebanyak 41 orang, surat keterangan tidak mampu sebanyak 32 orang, surat keterangan domisili 17 orang, akta kelahiran sebanyak 11 orang, surat kematian sebanyak 23 orang dan surat nikah sebanyak 21 orang.

Tabel 1.2

Daftar Hadir harian perangkat desa Udiworowatu kecamatan Keo Tengah

NO	NAMA	JABATAN	HARI				
			SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAD
1	Ludgerdus Sale Dado	Kepala Desa	08:30-14:00	09:00-14:20	09:00-14:20	08:40-14:30	09:00-14:20
2	Bernadeta Nena Sale	Sekretaris Desa	08:30-14:00	08:40-14:30	09:10-14:40	09:00-14:20	09:20-14:30
3	Simplisius Tegu	Bendahara	09:30-15:00	08:30-14:00	09:00-13:00	08:30-14:00	08:30-14:00
4	Syahrin Ahmad	Kaur Perencanaan	08:40-14:30	09:10-14:40	08:40-14:30	08:40-14:30	09:10-14:40
5	Maria Imelda Tuku	Kasi Pemerintahan	09:20-13:00	09:00-13:00	08:30-14:00	09:00-14:20	09:00-14:20
6	Maria lelyana ando	Kaur tata usaha	09:50-14:30	09:00-14:20	09:00-14:20	09:00-13:00	08:40-14:30
7	Yustianus Jawa	Kasi Kesejahteraan	08:30-14:00	08:30-14:00	08:30-14:00	09:10-14:40	09:00-13:00
8	Florianus Dhae	Kasi Pelayanan	09:30-14:30	09:00-13:00	08:30-14:00	09:00-14:20	09:20-14:30
9	Antonius Dhae	Operator	09:10-14:40	08:30-14:00	09:00-14:20	08:40-14:30	09:00-14:20
10	Sarila Poi	Kepala dusun 1	09:00-13:00	09:00-14:20	08:40-14:30	09:00-14:20	09:20-14:30
11	Oswaldus Tegu	Kepala dusun 2	09:20-14:30	09:00-13:00	09:00-14:20	08:30-14:00	09:00-13:00
12	Remigius Ndapa	Kepala dusun 3	09:00-14:20	08:30-14:00	09:00-14:20	09:10-14:40	09:00-14:20
13	Yohanes V.M.Sebho	Kepala dusun 4	09:00-14:30	09:00-14:20	08:40-14:30	09:00-14:20	08:30-14:00

Data diatas menunjukkan bahwa masih kurang kesadaran pegawai terhadap ketepatan waktu datang dan pulang kantor. Dimana para pegawai kantor masih kurang tertib terhadap waktu datang kantor dan waktu pulang kantor. Hal tersebut menyebabkan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik dilihat dari waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu, yang seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa Udiworowatu waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 15.00 hal tersebut berbanding terbalik dengan apa yang sudah menjadi ketetuannya para pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing.

Para aparatur desa datang kadang siang kadang sore dan pulang pun tidak menentu membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus kepentingan dari masing-masing masyarakat, hal tersebut sudah seharusnya dilaksanakan dengan baik oleh aparatur desa ataupun pegawai kantor desa, pada pasal 9 menjelaskan tugas dan fungsi kepala seksi pemerintahan, kesejahteraan rakyat dan pelayanan yaitu:

1. Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis
2. Membantu kepala desa
3. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat.

Berdasarkan dengan adanya ketidaksesuaian antara aturan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintahan desa, menjadikan proses pelayanan tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut sangat tidak baik dilakukan sebagai seorang aparatur pemerintahan yang seharusnya tahu tugas yang hakiki dari sosok seorang aparatur, dan aparatur desa sudah seharusnya melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun hal tersebut kerap sekali terjadi ketidak sinambungan terkhususnya di desa udiworowatu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo.

Berdasarkan dari berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk melihat kinerja aparatur desa Udiworowatu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sebuah penelitian dengan judul **“KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA UDIWOROWATU KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN NAGEKEO”**.

1.2 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di desa udiworowatu kecamatan keo tengah kabupaten Nagekeo?
- b) Apa faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi di desa udiworowatu kecamatan keo tengah kabupaten nagekeo?

1.3 Tujuan Penelitian

- a) Adapun tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana kemampaun kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- b) Mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa udiworowatu kecamatan keo tengah kabupaten nagekeo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik
 - a) Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintahan desa.
 - b) Menjelaskan kinerja apartur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Manfaat Praktis
 - a) Memberikan masukan kepada instansi pemerintahan dalam melaksanakan wewenangnya supaya terwujud kinerja aparatur pemerintah yang maksimal.
 - b) Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian -penelitian di tempat lain.