

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu arah perkembangan Administrasi pada saat ini mengacu pada profesional Kinerja aparatur pemerintah Desa dalam melayani masyarakat. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di tingkat Pusat sampai Daerah. Salah satu instansi yang dibentuk oleh Aparatur Pemerintah Desa adalah Desa.

Dewasa ini, kedudukan peranan Desa berkembang pesat dan menjadi salah satu faktor yang menentukan Keberhasilan. Hal ini dikarenakan pada era pemerintahan Jokowi, desa dijadikan ujung tombak dalam mencapai kesejahteraan Masyarakat. Di samping itu, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan aparatur Pemerintah Desa dilakukan oleh Kepala Desa dan dibantu oleh Perangkat Desa, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal (25) bahwa “Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh Perangkat Desa “ dalam memberikan pelayanan maka pemerintah desa dituntut untuk memiliki Kinerja yang baik sebagaimana “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu”. Dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur pemerintah Desa maka diperlukan perangkat-perangkat desa yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini

bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi perangkat-perangkat desa terutama cara perangkat desa melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Adapun hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas yang (1) dapat terukur secara obyektif baik yang bersifat kualitatif dan kuantitatif (2) dapat menunjukkan pencapaian keluaran hasil manfaat dan dampak (3) harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan. (4) Efektif dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Optimalnya suatu Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dapat diukur dari produktivitas menyangkut tingkat efisiensi dan efektifitas dalam melayani, orientasi kualitas layanan kepada masyarakat, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas. Selain dapat diukur dengan lima kriteria tersebut, kinerja yang optimal perlu didukung oleh sumberdaya perangkat Desa yang baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana juga fasilitas pelayanan yang memadai. Diantara Lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah Kantor Desa Kezewea sebagai salah satu instansi pemerintahan Desa yang berada di Kecamatan Golewa Selatan, Kabupaten Ngada yang sangat menunjang terhadap berjalannya pelayanan umum bagi masyarakat Desa Kezewea sebagai penggunaan layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan terkait dengan pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat domisili, surat kartu keluarga, KTP, surat pindah dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut dibutuhkan tenaga kerja yang profesional, berkualitas

dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun berdasarkan fakta dilapangan, Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam menyediakan Pelayanan masyarakat di Desa Kezewea Kecamatan Golewa Selatan Kabupaten Ngada masih memiliki kelemahan. Hal ini disebabkan oleh adanya sumber daya aparatur pemerintahan Desa yang masih minim sehingga dalam hal pemberian layanan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan publik di kantor Desa Kezewea masih kurang maksimal, sehingga kebutuhan dan keinginan masyarakat masih belum terpenuhi. Yang kedua karena keterbatasan sarana dan prasarana Desa. Keterbatasan ini yang memunculkan minimnya sarana pelayanan yang ditunjukan untuk masyarakat desa. Hal tersebut menyebabkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa Kezewea.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis dalam penelitian ini di Desa Kezewea Kecamatan Golewa Selatan, Kabupaten Ngada, peneliti menemukan beberapa kinerja pegawai yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yakni pegawai di kantor Desa Kezewea Kecamatan Golewa Selatan, Kabupaten Ngada dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja. Seringnya pegawai keluar di jam kerja membuat masyarakat kesulitan dalam menemui pegawai dalam hal keperluan administrasi. Masyarakat yang memerlukan pelayanan harus menunggu, karena pegawai yang bersangkutan tidak ada dengan alasan yang tidak jelas. Tidak hanya itu saja, pegawai di kantor desa juga sering pulang pada saat jam kerja belum berakhir.

Tabel 1.1 Data Pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN	TARGET	REALISASI
1	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	1 Hari	2 Hari
2	Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan KTP	1 Hari	2 Hari
3	Pelayanan Pembuatan Surat Pindah	1 Hari	2-3 Hari
4	Pembuatan Surat Keterangan Domisili	1 Hari	2 Hari

Sumber Data: Hasil Olahan Kantor Desa

Peneliti menemukan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai di kantor Desa Kezewea Kecamatan Golewa Selatan Kabupaten Ngada untuk masyarakat kurang terpenuhi. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, yang pertama yaitu faktor internal (pribadi) bahwa ada aparat desa kurang bertanggung jawab dalam bekerja, tidak disiplin, dan sering menunda-nunda pekerjaan. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki aparat sangat rendah.

Kemudian selanjutnya penyebab kurang baiknya kinerja aparat Desa dalam pelayanan administrasi dikarenakan faktor internal (dari luar) yaitu dari lingkungan keluarga, adanya keluarga yang tidak harmonis yang menyebabkan aparat sering keluar malam (begadang) sehingga tidak bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh kantor pemerintahan desa. Kemudian dari lingkungan kantor, adanya antar aparat sulit diajak bekerja sama dikarenakan saling tidak suka dengan sifat yang dimiliki aparat satu sama lain sehingga aparat tidak maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat.

Kemudian dari lingkungan sekitar dan teman-teman yang menyebabkan pergaulan yang tidak terkontrol sehingga ketika berangkat bekerja sering kesiangan.

Dalam hal ini yang menjadi sorotan adalah kinerja aparat pemerintah Desa yang menjadi tanggung jawab untuk mengatur dan melaksanakan tugas dan wewenang masing-masing agar tercipta pemerintahan Desa yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Dilihat dari pelaksanaannya masih terdapat beberapa masyarakat kinerja pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat dan kemampuan pegawai di kantor Desa Kezewea dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksanakan secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Dengan kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer, laptop dan alat print sehingga menimbulkan kurang optimalnya pelayanan aparat desa kepada masyarakat.

Dari permasalahan- permasalahan yang telah diuraikan diatas, Hal ini yang perlu disoroti adalah Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kezewea. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara

mendalam dengan mengambil judul “**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA KEZEWEA, KECAMATAN GOLEWA SELATAN, KABUPATEN NGADA**”. Penelitian ini menyoroti kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor desa Kezewea, Kecamatan Golewa Selatan?
- 2) Apa faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja aparat pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kezewea ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kezewea, Kecamatan Golewa Selatan, Kabupaten Ngada.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kezewea, Kecmatan Golewa selatan Kabupaten Ngada.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi dalam memperluas pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan khususnya bagi para mahasiswa Ilmu Administrasi Publik yang hendak melakukan penelitian sejenis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dedikasi kepada Aparatur Pemerintahan Desa Untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Desa.