

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan hal ini diperjelas lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik.

Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain.

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil- adilnya kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relative terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karena masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa. Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Kinerja aparatur pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Mangkunegara (200:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Tika (2006:212), kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam waktu tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud di sini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin gencar diperjuangkan bahkan sudah diabstraksikan sebagai mode kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan sebab hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan belum dapat terpenuhi. Masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya. Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung selain faktor sarana/ fasilitas kerja, juga sumber daya aparatur yang profesional sehingga mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik. Ironisnya isu yang berkembang mengenai kinerja aparatur diberbagai lembaga publik kurang optimal. Dengan demikian harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik kurang terpenuhi.

Dari pengertian tersebut fenomena sekarang ini yang terjadi di Desa Ua sangat mengawatirkan ini dilihat dari kinerja aparat pemerintah desa yang sering mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari rendahnya kemampuan serta keahlian dari aparat pemerintah Desa Ua dalam memberikan pelayanan.

Berbagai macam bentuk keluhan dari masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, 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 diberikan oleh pemerintahan Desa Ua. Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk 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, dengan begitu para aparatur pemerintahan Desa Ua sebagai pelaksana suatu komponen pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting.

Hal tersebut menjadikan 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 Ua waktu datang jam 08.00 dan pulang jam 16.00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing.

Para aparatur desa datang kadang siang 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.

Sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas- tugas urusan tugas pemerintah desa yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 yaitu:

1. Urusan pemerintah yang sudah ada berdasarkan hak asal- usul urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang- undangan diserahkan kepada desa.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintah ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi desa sebagai unit pemerintah otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada umumnya pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dimana upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya aparat yang memiliki kemampuan, ketrampilan, disiplin dan tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas.

Berdasarkan observasi awal 18 April 2022 yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada beberapa masyarakat Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo, salah satunya adalah Ibu Ermelinda Toyo beliau mengatakan

“bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, hal ini sering terjadinya keterlambatan dalam pelayanan dikarenakan pegawai pelayanan yang bersangkutan tidak ada di tempat”.

Peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Desa Ua untuk masyarakat kurang terpenuhi. Dilihat dari pelaksanaannya masih terdapat beberapa masyarakat merasa bahwa kinerja pegawai Desa Ua dalam memberikan pelayanan administrasi kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Beberapa kinerja pegawai yang dikeluhkan oleh masyarakat di antaranya, yakni pegawai Desa Ua 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 di tempat dengan alasan yang tidak jelas. Sarana dan prasarana yang ada di Desa Ua juga belum memadai, sehingga proses pelayanan menjadi tidak optimal.

Berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengatur mengenai hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan, sistem informasi dan administrasi kependudukan, perlindungan data pribadi penduduk, sanksi administratif dan sanksi pidana terkait administrasi. 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, dan surat keterangan tidak mampu.

Tabel 1.1

Tabel Penyelesaian Tugas Pegawai

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pengerjaan	Waktu Realisasi Pengerjaan
1.	Pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK)	2 hari	2 hari
2..	Pengantar kartu tanda penduduk (KTP)	2 hari	2 hari
3.	Pengantar surat pindah	2 hari	2 hari
4.	Surat keterangan tidak mampu	1 hari	1 hari

Sumber : wawancara penulis 2022

Dari tabel di atas terdapat beberapa jenis-jenis pelayanan yang diberikan Kantor Desa Ua kepada masyarakat antara lain yaitu, surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar surat pindah dan surat keterangan tidak mampu.

Fenomena tersebut bahwa kinerja aparatur secara kumulatif kurang optimal, hal tersebut dapat diketahui dari keluhan-keluhan masyarakat yang mengatakan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, baik secara kuantitas maupun kualitas kurang optimal, kemampuan aparatur dalam memanfaatkan jam kerja kurang efektif, masih adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, misalkan pelayanan yang lama sehingga proses pelayanan berjalan tidak sesuai dengan standar.

Berdasarkan dari berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk melihat kinerja pegawai Desa Ua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sebuah penelitian dengan judul **“KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA UA, KECAMATAN MAUPONGGO, KABUPATEN NAGEKEO”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka penulis mengemukakan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo?
2. Apa faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan di Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh suatu manfaat, baik manfaat teoritis/ ilmiah maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam hal ini yang berkaitan dengan ilmu sosial mengenai kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo
 - b. Untuk memenuhi tugas penelitian sebagai syarat menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Masyarakat
Hasil penelitian ini diharapkan dengan menambah serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa Ua Kecamatan Mauponggo
 - b. Bagi Mahasiswa
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap mahasiswa serta dapat dipakai sebagai bahan acuan terhadap penelitian sejenis untuk kajian- kajian berikutnya.

