

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, bukan diciptakan untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi dimana setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Rasyid (1998:139) karena birokrasi publik wajib dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Oleh karena itu, pelayanan dapat diartikan sebagai melayani kebutuhan orang atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi (dengan memberikan pelayanan) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Barang-barang milik umum atau pelayanan publik yang pada hakekatnya merupakan tugas dan pengelolaan instansi pemerintah negara bagian dan daerah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan hukum.

Sianipar (1998:4) mengatakan pelayanan adalah suatu cara untuk melayani, membantu mempersiapkan atau mengurus suatu kelompok atau kebutuhan. Melayani adalah mengurus atau membantu pemenuhan kebutuhan atau keperluan seseorang sejak permohonan diajukan sampai ditolak atau dialihkan.

Pasal 25 Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009 menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan dalam pemberian pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dan janji untuk memberikan

utang dana pelayanan yang tinggi, cepat, sederhana dan murah, bermutu tinggi dan terukur. Format layanannya terbagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Pelayanan Jasa komoditas adalah jasa yang menghasilkan berbagai barang untuk keperluan umum, seperti jaringan telepon, pasokan listrik, dan lain-lain
2. Pelayanan adalah pelayanan Jasa komoditas adalah jasa yang menghasilkan berbagai barang untuk keperluan umum, seperti jaringan telepon, pasokan listrik, dan lain-lain
3. Pelayanan adalah jasa yang menghasilkan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain

Oleh karena itu pelayanan merupakan pemenuhan hak dan kewajiban antara negara atau pemerintah dengan masyarakat yang harus seimbang dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara. Pelayanan administratif seringkali merupakan pelayanan publik yang diberikan pada tingkat pemerintahan desa, yang mengacu pada tugas dan tanggung jawab perangkat desa dalam menangani segala kebutuhan administrasi masyarakat desa, seperti pembuatan kartu identitas warga, disabilitas. Sertifikat dan kartu keluarga. Pada saat yang sama, tuntutan masyarakat terhadap layanan berkualitas tinggi semakin meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini akan meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak atas layanan. Pewujudan hak-hak masyarakat memerlukan efisiensi operasional yang baik dari lembaga-lembaga negara, seperti UU Desa No. 6 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa tugas dewan desa adalah

menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan masyarakat, yang pelaksanaannya merupakan tugas dewan desa.

Pelayanan tersebut harus diteruskan kepada instansi terkait. baik dan menerapkan prinsip pemerintahan desa yang transparan. Selain itu, dalam pelaksanaan UU Administrasi Negara Nomor 25 Tahun 2009 dan UU Nomor 6 Tahun 2014, pemerintahan desa tidak lepas dari peran administratif dalam pelaksanaan tugas dan wewenang pemerintahan desa. Segala kegiatan administrasi, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa merupakan badan administratif terendah dan berskala kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menerima keinginan masyarakat, namun faktanya saat ini masih jauh dari sempurna, dengan banyaknya lebih banyak yang harus dilakukan. Pelayanan yang diberikan, walaupun pelayanan di kantor dan lembaga desa masih banyak, namun masih jauh dari harapan masyarakat. Pemenuhan hak asasi manusia memerlukan efisiensi kerja yang baik. Efisiensi kerja adalah ukuran dan kemampuan menyelesaikan kegiatan, tugas, program atau tugas suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan (kualitas, kuantitas dan waktu). Efisiensi kerja adalah perbandingan keluaran dengan tujuan: semakin besar kontribusi (input) terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program dan kegiatan. Prestasi kerja adalah kemampuan melakukan sesuatu dengan benar berdasarkan tujuan yang telah ditentukan atau direncanakan. Pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan bahwa efektivitasnya dapat terlaksana dengan baik. Di sisi lain, perbedaan

pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan tidak berjalan sesuai visi para ahli:

- a. Menurut Kurniawan (2005), prestasi kerja adalah kemampuan untuk melakukan tugas-tugas organisasi, fungsi-fungsi (operasional, fungsi atau tugas pemrograman), dan lain-lain, tanpa adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya.
- b. Menurut Mahmud (2005), efisiensi kerja adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan, semakin besar sumbangan (sumbangan) keluaran terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan menurut Rizky (2011) efisiensi kerja adalah ukuran seberapa banyak tujuan yang telah dicapai (kuantitas, kualitas dan waktu).
- c. Menurut Robbins (2003), efisiensi kerja adalah kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang paling sesuai atau tepat dan dapat mendatangkan manfaat langsung.

Saat ini lembaga publik sering menghadapi permasalahan kepegawaian terkait kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima masyarakat dalam proses pelayanan publik. Permasalahan yang disebutkan adalah proses administrasi publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa, masih banyak proses pelayanan administrasi yang bersifat manual dan non teknologi di desa, rumitnya pemenuhan segala keinginan masyarakat sehingga menimbulkan banyak tekanan. dan menyeret penyediaan layanan administrasi. Permasalahan tersebut juga menjadi permasalahan yang saat ini dihadapi oleh pemerintah Desa Tal di wilayah Satar Mese Kabupaten Manggarai. Pemerintah pusat memberikan kewenangan

kepada Kabupaten Manggarai untuk mengatur wilayahnya, termasuk pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sesuai peraturan yang ada. Kabupaten Manggarai mempunyai luas wilayah 2.096,44 km² dan terdiri dari 12 kecamatan, 132 desa dan 17 kelurahan. Pusat pemerintahan terletak di kota Ruteng di kabupaten Langke Rembong. Kabupaten Manggarai mempunyai satu desa di kecamatan Satar Mese yaitu Desa Tali. Luas wilayah Desa Tali adalah 1.025 ha dan kepadatan penduduk pada tahun 2021 sebanyak 2.359 jiwa, terdiri dari 1.185 jiwa laki-laki dan 1.174 jiwa perempuan. Desa Tali terdiri dari 4 desa, 10 RT dan 5 RW. Seperti kabupaten lainnya, Daerah ini berisi pemerintahan desa, seperti kantor desa, yang meliputi perangkat desa, perangkat desa, dan dewan desa (BPD). Dengan adanya layanan tersebut, Kantor Desa Tali sebagai organisasi publik harus meningkatkan pengelolaan organisasinya. Melihat tanggung jawab dan akuntabilitas setiap individu dalam organisasi, maka harus bekerja maksimal untuk mencapai setiap tujuan yang telah ditetapkan.

Kegiatan pelayanan administrasi Desa Tali antara lain:

1. Pelayanan surat keterangan tidak mampu
2. Pelayanan surat pindah penduduk.
3. Pelayanan surat pengantar pembuatan KTP
4. Pelayanan surat pengantar pembuatan KK
5. Pelayanan surat keterangan berdomisili
6. Surat keterangan riwayat tanah
7. Pelayanan surat rekomendasi izin tempat usaha

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi di desa Tal maka pengurus desa harus bertanggung jawab dan sadar bagaimana proses kerja setiap perangkat dapat bekerja secara maksimal, dan pengawas harus memperhatikan bagaimana bawahan dapat meningkatkan hasil pekerjaannya. Berdasarkan observasi bersama dan wawancara sebelumnya (Sil Masur dan Ardianus Weor 01.06.2023), peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi yang tidak mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa Tal, misalnya 1. Kualitas publik. Menurut penulis, pelayanan pemerintah desa khususnya dalam pelayanan administrasi seperti pembuatan daun pohon masih optimal baik dari segi waktu maupun kesiapan pelayanan peralatan. Dan masih terdapat kesenjangan akibat tidak profesionalnya aparat desa dan kurangnya perhatian masyarakat. Hal ini ditegaskan Sil Masur karena masih kurangnya pelayanan terkait kebutuhan masyarakat di Desa Tal khususnya dalam pengurusan surat keterangan fakir miskin, karena kantor Desa Tal masih belum memiliki SOP. 2. Disiplin aparat Desa Tal pada jam kerja tidak sesuai dengan aturan yang ada. Berdasarkan jam kerja Kantor Desa Tal pukul 08:00 WITA s/d 15:00 WITA. Namun kenyataannya, aparat desa sering kali lembur untuk bekerja dan sering pulang sebelum waktu yang ditentukan. Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Ardianus Weor. Aparat Desa Tal sering datang terlambat dan pulang kantor pada waktu yang telah ditentukan, sehingga menyulitkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Tabel 1.1
Pelayanan Administratif di Kantor Desa Tal (2023)

Pelayanan Administratif Desa Tal Tahun 2023		
NO	Jenis dokumen	Jumlah
1.	SKTM	23 surat
2.	Kartu keluarga urus secara kolektif pelayanan Capil di desa	57 KK
3.	KTP urus secara kolektif pelayanan capil desa	57 orang

Sumber: olahan peneliti (2023)

Peran pemerintah desa adalah melaksanakan tugas-tugas administratif seperti pembangunan dan pelayanan masyarakat, dimana pemerintah desa harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menggunakan hak-hak masyarakatnya. Desa Tal merupakan salah satu desa yang penting ditinjau dari sudut kesejahteraan sosial yang mencerminkan kerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan dan pertumbuhan teknologi serta meningkatnya kebutuhan dasar. Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Melihat latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik tersebut **“Efektivitas Kerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administratif Di Desa Tal Kecamatan Satar Mese Kabupaten Manggarai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis dapat memaparkan rumusan masalah yaitu: “Seberapa efektifkah kinerja perangkat desa dalam pelayanan administrasi Desa Tal Kecamatan Satar Mese Kabupaten Manggarai.”

1.3 Tujuan Penelitian

Aparat desa pada dinas pemerintahan kota di desa Tal, kabupaten Satar Mese Kabupaten Manggarai.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Mampu memperluas dan memperkaya sudut pandang keilmuan khususnya dalam ilmu administrasi publik. Juga bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan bahan evaluasi aparat Desa Tal terhadap efektivitas aparat desa pada dinas pemerintahan kota di desa Tal, kabupaten Satar Mese Kabupaten Manggarai.