

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja lembaga desa adalah cerminan dari kemajuan dan kesejahteraan masyarakat di tingkat lokal. Dengan memastikan pengelolaan keuangan yang transparan, partisipasi aktif dalam pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, dan pendidikan. Lembaga desa dapat memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup warga desa. Dengan begitu, kinerja lembaga desa sangat menentukan perkembangan dan kemajuan wilayah pedesaan.

Secara umum, berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi desa. Ini termasuk melayani surat pengantar Kartu Keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat pindah, akte kelahiran, surat nikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian, surat keterangan keluarga tidak mampu, surat keterangan belum nikah, dan dukungan dari pemerintah daerah. Pegawai yang telah menerima pendidikan dan pelatihan yang memadai cenderung lebih mampu menyediakan layanan administrasi yang berkualitas. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi desa dapat dipengaruhi oleh motivasi dan dukungan dari pemerintah daerah. Faktor-faktor seperti sistem kerja, infrastruktur, dan budaya organisasi juga dapat memengaruhi kinerja pegawai.

Secara teratur, Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pihak Pemerintah Desa masih memiliki kelemahan yang tidak diharapkan oleh warga. Keadaan ini terlihat dari sejumlah keluhan yang terus disampaikan masyarakat melalui berbagai

media, sehingga dapat merugikan reputasi kinerja para pejabat desa. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan peran utama mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini penting agar kekurangan yang ada dapat diatasi dan citra pemerintah desa dapat diperbaiki secara keseluruhan.

Pemerintahan desa berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan aparatur desa harus bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga keamanan dan ketertiban, menjalankan sistem yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN), dan menjalankan administrasi pemerintahan yang baik. 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. Pelayanan birokrasi harus memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur. Kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting karena hal tersebut akan menentukan seberapa baik seorang aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin.

Menurut UU No.25 Tahun 2009 pasal 2 disebutkan bahwa "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 3, tujuan undang-undang pelayanan publik dijelaskan dengan jelas:

1. Menciptakan batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kewenangan, dan kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Memastikan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik
3. Memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan peraturan.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan UU No.25 Tahun 2009 sebenarnya adalah untuk memperjelas maksud dan tujuan pelayanan publik, memperjelas hak untuk memberikan pelayanan yang baik dan untuk menjamin perlindungan dan kepastian hukum untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik kepada masyarakat.

Berbagai bentuk keluhan masyarakat yang merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapannya. Kantor desa merupakan lembaga pelaksana birokrasi yang penting, bertanggung jawab dan berwenang dalam bidang pelayanan publik, antara lain pelayanan seperti pembuatan surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, surat keterangan kematian dan surat keterangan tidak mampu.

“Apa yang seharusnya dilakukan aparat Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat?”

Berdasarkan wawancara tersebut diatas adanya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang tidak sesuai harapan yang diberikan oleh aparat atau perangkat desa Ngera kepada masyarakat. Salah satu masalah yang ditunjukkan di lapangan adalah kecakapan dalam memberikan layanan, yang mencakup layanan yang tidak maksimal atau optimal. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan positif dan berkualitas. Reformasi pelayanan publik akan dilakukan jika pelayanan tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan masyarakat, yang akan memungkinkan untuk mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pemerintah yang diinginkan harus melaksanakan kewajiban penting pelayanan publik, yang akan berdampak pada semua sektor. Oleh karena itu, untuk kesejahteraan masyarakat, standar pelayanan harus direncanakan terlebih dahulu dan diberi kewenangan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat.

Segala jenis layanan yang disediakan kepada masyarakat oleh lembaga pemerintah atau badan publik lainnya disebut pelayanan publik. Berbagai jenis layanan termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi publik, keamanan, dan transportasi. Memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan, dan menjamin hak-hak masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik. Pelayanan publik yang responsif, efektif, terbuka, dan akuntabel adalah tanda pelayanan publik yang baik.

Untuk menjaga kesejahteraan masyarakat, standar pelayanan publik harus dibuat terlebih dahulu dan diberikan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat. Dalam hal keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat desa kepada masyarakat, saya mendengar banyak orang yang mengatakan bahwa ada masalah kecakapan dalam memberikan layanan. Beberapa masalah yang ditunjukkan di lapangan termasuk layanan yang tidak maksimal atau optimal dari pemerintah Desa Ngera.

Banyak keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan. Kantor desa adalah bagian penting dari birokrasi dan memiliki tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan publik seperti pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat pindah, akte kelahiran, surat nikah, dan surat keterangan tidak mampu.

Di sini, aparat pemerintah, khususnya pegawai pemerintahan, mengalami ketidaksesuaian dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Di antara ketidaksesuaian ini adalah staf yang bertanggung jawab untuk mengurus kebutuhan masyarakat tidak ada di kantor saat layanan diberikan. Jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, yang menyebabkan masyarakat kesulitan untuk menyelesaikan masalah mereka, dan staf tidak sigap dan cepat tanggap.

Data untuk pelayanan administrasi Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah tahun 2021,2022 dan 2023 ditunjukkan di bawah ini. Adanya data pelayanan administrasi bertujuan untuk mengetahui seberapa baik aparatur desa melakukan pelayanan administrasi.

**Tabel 1. 1 Data Jumlah Masyarakat Yang Menerima Pelayanan Administrasi
Di Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah**

Sumber: Kantor Desa Ngera

No	Tahun	Surat keterangan kematian	Surat keterangan keluarga tidak mampu	Surat keterangan belum menikah	Surat keterangan penduduk	Surat keterangan pindah penduduk	Surat keterangan domisili	Surat akte kelahiran
1	2022	11	25	8	1	5	8	31
2	2023	3	6	1	1	24	5	12

Tabel di atas menunjukkan penurunan jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi di Desa Ngera dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi sebanyak 89 orang, dengan urusan surat keterangan kematian sebanyak 11 orang, surat keterangan keluarga tidak mampu sebanyak 25 orang, surat keterangan belum menikah sebanyak 8 orang, surat keterangan penduduk sebanyak 1 orang, surat keterangan pindah penduduk sebanyak 5 orang, surat keterangan domisili sebanyak 8 orang, surat keterangan usaha sebanyak 31 orang. Pada tahun 2023 dari 89 orang yang mengajukan pelayanan administrasi desa semuanya sudah terlayani.

Pada tahun 2023, jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi sebanyak 52 orang, dengan urusan surat keterangan kematian sebanyak 3 orang, surat keterangan keluarga tidak mampu sebanyak 6 orang, surat keterangan belum menikah sebanyak 1 orang, surat keterangan penduduk sebanyak 1 orang, surat keterangan pindah penduduk sebanyak 24 orang, surat keterangan domisili sebanyak 5 orang, surat keterangan usaha sebanyak 12 orang. Pada tahun 2023 dari 52 orang yang mengajukan pelayanan administrasi desa semuanya sudah terlayani.

Dapat disimpulkan dari data diatas bahwa jumlah pengajuannya kecil karena hal ini tergantung dari situasi dan kondisi di desa Ngera, dan kemungkinan besar jumlah kematian pada saat itu ada 3 orang dan yang menikah ada 1 orang sehingga, kebutuhan ini sesuai dengan kondisi yang terjadi di masyarakat Desa Ngera. Jadi, yang dipermasalahkan dari pelayanan administrasi pada tabel di atas di tahun 2022 dan 2023 adalah apakah lebih dari tiga hari atau tidak?

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu masyarakat yang adadi Desa Ngera mengenai yang dia alami dan merasakan selamaini bahwa standar pelayanan administrasi desa di Desa Ngera dapat berbeda-beda tergantung pada kebutuhan dan kebijaksanaan di desa Ngera. Mengenai jangka waktu para aparat di Desa Ngera belum bisa menentukan, tetapi standar pelayanannyapaling lambat selamaini di Desa Ngerayang terjadi sampai dengan tiga hari. Dengan alasan tertentu:

- Listriknya padam

- Kertas atau tinta printernya habis karena Desa Ngera jauh dari pusat penjualan ATK (Alat Tulis Kantor)
- Sering terjadi printer eror

Masalahnya dari jumlah sekian surat yang telah diselesaikan dalam satu tahun itu penyelesaiannya memakan waktu sampai dengan tiga hari. Dari beberapa pengurusan surat-surat administrasi dan pengajuan masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi ini mendapatkan terlambat dalam proses pelayanan yang bisa memakan waktu lebih dari tiga hari dikarenakan ada beberapa alasan atau petugas pelayanan tidak hadir di dalam kantor desa tersebut sehingga proses pelayanannya lambat.

Mengenai standar pelayanan administrasi Desa Ngera sejauh ini terlihat baik-baik saja hanya ada hal-hal teknis yang diluar dari masyarakat pikirkan. Mengenai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa di Desa Ngera dapat dilakukan melalui pelatihan bagi aparat desa, serta partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan tersebut

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada tanggal 18 Desember 2023 masih ada beberapa pelayanan administrasi Desa Ngera yang bisa dikatakan masyarakat masih sangat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan ketidakhadiran beberapa staf pelayanan dan tidak datang tepat pada waktunya sehingga mempengaruhi penerimaan layanan yang harus dimiliki oleh masyarakat. Dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan perilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap

masyarakat sangat terlihat dibeda-bedakan dengan begitu para aparatur pemerintahan desa Ngera sebagai pelaksana suatu komponen pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting.

Kedatangan para aparat pelayanan di Desa yang cenderung lebih siang kadang sore dikarenakan mereka melakukan aktivitas terlebih dahulu dikebun mereka masing-masing, kemudian mereka datang ke kantor desa untuk melakukan pemberian pelayanan kepada masyarakat di Desa Ngera. Hal tersebut merupakan kendala sehingga pelayanannya agak terlambat. Adapun beberapa alasan mengapa para aparatur desa kadang datang siang dan kadang datang sore, diantaranya:

- 1) Jadwal kerja yang fleksibel: ada beberapa aparatur desa mungkin memiliki jadwal kerja yang berubah sesuai dengan keadaan atau kebutuhan yang ada sehingga mereka bisa datang ke kantor desa pada berbagai jam, tergantung pada kebutuhan pekerjaan dan tugas yang harus diselesaikan
- 2) Keterbatasan jumlah staf: di Desa Ngera mungkin memiliki keterbatasan jumlah staf sehingga para aparatur desa harus bekerja secara bergantian untuk menutupi waktu kerja yang diperlukan
- 3) Keperluan di luar kantor: kemungkinan para aparatur desa juga harus melakukan tugas di luar kantor seperti pertemuan dengan warga, atau kegiatan lainnya yang membuat mereka datang ke kantor pada jam yang berbeda

- 4) Kebijakan lokal: di desa Ngera memiliki kebijakan lokal tertentu terkait jam kerja yang memungkinkan para aparatur desa untuk datang pada jam yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Ngera.

Jadi, variasi jam kedatangan para aparatur desa di Desa Ngera.

Gambar 1. 1 Daftar Hadir Perangkat Desa dan Staf Desa Ngera Periode Januari 2024

DAFTAR HADIR PERANGKAT DESA DAN STAF DESA NGERA
KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN NAGEKEO
TAHUN ANGGARAN 2024 BULAN JANUARI

No	Nama	Tanggal																																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
1	Romualdus Mbusa											V	V																							
2	Maria Magdalena Vesa											V	V		A	V	V	V	A																	
3	Elisabeth Dobe Meno											V	V		V	I	V	V	V																	
4	Yohanes Ndena											V	V		A	A	V	V	V																	
5	Trivonia Wea											V	V		V	I	V	V	V																	
6	Apolinaris B.Kirera											V	V		V	V	V	V	V																	
7	Ferdinandus Biku											V	V		V	V	V	V	V																	
8	Felix Jon Nanga											V	V		A	I	V	V	A																	
9	Petrus Petu											V	V		I	V	A	A	A																	
10	Silvester setu											V	V		A	A	V	A	A																	
11	Martinus Gade											V	V		A	A	V	V	A																	
12	Ferdinandus Dheno											V	V		I	A	V	V	V																	

Sumber: Kantor Desa Ngera

Dari data daftar hadir bulan Januari 2024 di atas dapat disimpulkan bahwa ada satu aparat atas nama Apolinaris Kirerayang selalu hadir tanpa ada alpa, ijin maupun sakit. Sedangkan alpa (tidak hadir) terbanyak atas nama Silvester Setu berjumlah 6 hari serta Yohanes Ndena, Petrus Petu dan Martinus Gade alpa berjumlah 5 hari. Ada juga 5 orang aparat Desa yang melakukan ijin dalam sebulan berjumlah 1 hari, sedangkan yang sakit terbanyak adalah Ferdinandus Biku berjumlah 2 hari. Dari kehadiran pejabat desa yang lalai ini bisa berdampak negatif terhadap pelayanan kepada Masyarakat dan kelancaran administrasi pemerintahan

desa. Masyarakat yang membutuhkan bantuan atau informasi dari pemerintah desa akan kesulitan jika pejabat desa tidak hadir secara konsisten. Kehadiran ini sangat tidak teratur sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dari Masyarakat terhadap pemerintahan desaan memicuh konflik antara pejabat desaan Masyarakat. Oleh karena itu penting bagi pejabat desa untuk memprioritaskan kehadiran dan kedisiplinan dalam menjalankan tugasnya demi kepentingan Bersama.

Dengan data tersebut semakin terlihat jelas bahwa pegawai masih kurang menyadari akan kehadiran dalam bulan Januari di tahun 2024 dan kapan harus pergi dan pulang dari kantor. Jika karyawan masih kurang terorganisir tentang waktu masuk dan keluar kantor mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik karena waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), surat nikah, akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu. Seharusnya jam kerja dimulai di Kantor Desa Ngera pada pukul 08.00 pagi dan berakhir pada pukul 17.00 Namun, ini tidak terjadi. Dikarenakan tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan atau kepentingan mereka masing-masing.

Para aparatur desa yang datang tidak tepat waktu dan pulang pun tidak menentu membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus kepentingan mereka. Hal tersebut sudah seharusnya dilaksanakan dengan baik oleh aparatur desa ataupun pegawai kantor desa.

Berdasarkan dari berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk melihat kinerja aparatur desa Ngera dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat pada sebuah penelitian dengan judul “**KINERJA PEGAWAI
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DI DESA
NGERA KECAMATAN KEOTENGAH KABUPATEN NAGEKEO**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di desa Ngera kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi desa Ngera kecamatan Keo Tengah kabupaten Nagekeo

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik:
 1. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintahan desa.
 2. Menjelaskan bagaimana aparatur pemerintahan desa memberikan layanan administrasi kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis:

1. Memberikan masukan kepada instansi pemerintahan dalam melaksanakan wewenangnya supaya terwujud kinerja aparatur pemerintah yang maksimal.
2. hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian-penelitian di tempat lain.