

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya pengabdian merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara teratur dan berkesinambungan yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Salah satu wujud fungsi Aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat, selain sebagai abdi negara, adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui lembaga pemerintah. Pelayanan publik sendiri merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.

Secara umum pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemberian pelayanan kepada individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan penduduk guna memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Menurut Sinambela (2008; Hahuri, 2020), pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kelompok atau unit, yang mampu memberikan kepuasan meskipun tidak selalu berbentuk produk fisik. Hal ini menekankan bahwa pelayanan tidak selalu berbentuk benda,

namun berkaitan dengan pemenuhan kepuasan penerima pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak selalu berbentuk suatu benda, tetapi berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bertujuan memberikan bantuan atau kemudahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencapai tujuannya. Kegiatan ini dapat dilakukan oleh perorangan, kelompok atau lembaga tertentu. Dalam pelaksanaannya, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang setara tanpa diskriminasi. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk terus meningkatkan mutu pelayanan guna mencapai kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat, karena penilaian kinerja pelayanan sering kali dilakukan langsung oleh warga perangkat desa (Ricard M. Steers, 1980). Suatu pelayanan dikatakan efisien apabila masyarakat merasakan kemudahan melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pasal 17 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan yang menekankan pentingnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, masyarakat bisa menyampaikan pengaduan. Kantor desa sebagai pelaksana utama dalam birokrasi mempunyai peran penting dalam pelayanan publik, antara lain

mengurus surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pindah, akta kelahiran, akta nikah, dan surat keterangan tidak mampu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, jenis pelayanan publik dibedakan berdasarkan ciri dan sifat kegiatannya. Pelayanan administratif meliputi pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan administrasi, yang menghasilkan dokumen seperti sertifikat atau rekomendasi. Barang dan jasa meliputi penyediaan atau pengelolaan barang fisik dan pendistribusiannya, sedangkan jasa berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana penunjang. Layanan regulasi meliputi penegakan hukum, implementasi peraturan perundang-undangan, dan kebijakan publik.

Sebagai bagian dari mekanisme pemerintahan, pelayanan publik mempunyai dua unsur penting yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Makin luasnya ruang lingkup pelayanan dan jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai layanan yang berkaitan dengan pencatatan dan pengelolaan data kependudukan, seperti pendaftaran kelahiran, kematian, perceraian, serta penerbitan dokumen resmi seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akte kelahiran dan akte kematian. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan validitas data kependudukan, mempermudah akses layanan publik, serta mendukung perencanaan pembangunan yang berbasis data yang akurat dan terkini.

Pelayanan administrasi kependudukan secara berkala dan memberikan perlindungan hukum bagi warga negara.

Aparat pemerintah desa mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas yang dilaksanakan antara lain meningkatkan kesejahteraan warga negara, menjaga ketentraman dan ketertiban, melaksanakan prinsip pemerintahan yang bersih, bebas dari praktik kolusi dan nepotisme, serta menyelenggarakan penyelenggaraan pemerintahan yang tertib dan efektif. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur.

Peran aparat pemerintah juga menjadi tolak ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini juga mencerminkan sejauh mana negara menjalankan tugasnya dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Namun pada pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, masih terdapat keluhan dari masyarakat, bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Asumanu masih terlihat lambat, kurang efisien dan efektif dan terhambatnya pelayanan administrasi kependudukan disebabkan adanya gangguan sarana dan prasarana sehingga mengakibatkan terganggunya pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat pengantar kartu keluarga,(KK), surat pengantar nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah dan surat keterangan tidak mampu sehingga terjadinya gangguan atau hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa asumanu.

Dalam praktiknya, pelayanan kepada masyarakat di Desa Asumanu masih menimbulkan keluhan. Sebagian warga menilai pegawai kantor desa bekerja lambat dan kurang efisien dan efektif. Kondisi ini berdampak pada terhambatnya proses pelayanan administrasi, khususnya dalam penyelesaian penyiapan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat pindah domisili, dan surat keterangan tidak mampu.

Seharusnya jam kerja pukul 08.00 WITA sampai dengan pukul 15.00 WITA, namun kenyataannya pegawai kurang disiplin dalam menaati jam kerja yang telah ditetapkan. Hal ini menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan, karena urusan administrasinya tertunda hingga tiga hingga empat hari dari waktu penyelesaian yang seharusnya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 5 Desember 2024 melalui wawancara masyarakat di Desa Asumanu, salah satunya adalah “ibu Maria Goreti Taek beliau menyampaikan bahwa:

“Bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, hal ini sering terjadinya keterlambatan dalam pelayanan dikarenakan pegawai pelayanan yang bersangkutan tidak ada ditempat”

Berdasarkan temuan peneliti, pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Desa Asumanu belum efektif. Sebagian warga menilai pelayanan administrasi yang mereka terima masih kurang memuaskan dan tidak sesuai harapan. Keluhan yang sering muncul antara lain kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menaati jam kerja. Seringkali pegawai meninggalkan kantor di luar jam istirahat resmi, sehingga masyarakat kesulitan mengurus keperluan administrasi. Akibatnya, warga harus

menunggu karena pegawai yang bertugas tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung di Kantor Desa Asumanu dinilai kurang memadai.

Tabel 1.1 Data Administrasi Kependudukan

Tahun	Jenis pelayanan	Jumlah permohonan	Diterbitkan
2021	1. Surat keterangan tidak mampu	40	30
	2. Surat pengantar pembuatan KTP	30	25
	3. Surat pengantar KK	50	40
	4. Surat pindah domisili	50	40
	5. Surat pengantar akte	40	30
2022	1. Surat pengantar KK	50	40
	2. Surat pengantar KTP	50	30
	3. Surat pengantar pembuatan akte kelahiran	40	30
	4. Surat pindah domisili	40	35
	5. Surat keterangan	60	50
2023	1. Surat keterangan tidak mampu	50	40
	2. Surat pengantar KTP	40	30
	3. Surat pengantar KK	40	30
	4. Surat pindah domisili	20	15
	5. Surat keterangan pembuatan akte	40	30

Sumber: Data Dari Kantor Desa Asumanu (2024)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dalam setiap tahun, jumlah surat pengantar dan surat keterangan yang di terbitkan selalu lebih sedikit dari pada jumlah surat yang diterbitkan selalu lebih rendah dari pada jumlah permohonan dengan selisi yang bervariasi pada setiap tahun. Dan permasalahan yang biasa dihadapi oleh petugas dalam pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia sehingga dapat menyebabkan pelayanan yang lambat dan tidak ramah. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penumpukan permintaan dalam pelayanan yang perlu diperhatikan sehingga dapat menyebabkan pelayanan yang lambat dan sulit untuk diakses oleh masyarakat.

Permasalahan lain yang biasa dihadapi oleh petugas dalam pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti komputer 2 unit, printer 1unit dan ruang tunggu yang kurang memadai sehingga sering terjadi penumpukan surat-surat permohonan dan menyebabkan pelayanan yang lambat, tidak ramah dan terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, dan petugas pelayanan tidak konsisten dengan waktu dalam menyelesaikan tugasnya.

Menurut peneliti, apabila permasalahan ini dibiarkan maka akan timbul berbagai kerugian seperti menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Asumanu Kecamatan Raihat Kabupaten Belu. Di sisi lain, jika permasalahan ini dikaji lebih jauh, ada manfaat yang bisa diperoleh, khususnya dalam mempercepat proses pembuatan surat pengantar pengurusan KTP, Kartu Keluarga, Surat Tanah,

Akta Kelahiran dan dokumen lainnya. Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai di Desa Asumanu Kabupaten Belu. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data diatas tidak efektif karena Sebagian dari jenis pelayanan yang diberikan belum mencapai tujuan dan perkembangannya yang belum merata. Hal ini terjadi karena pelayanan dari pemerintah desa kurang memuaskan kepada masyarakat dan dalam memberikan pelayanan administrasi kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menyimpulkan bahwa, efektifitas pelayanan administrasi kependudukan perlu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu penulis tertarik mengambil judul penelitian yaitu: **Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Asumanu Kecamatan Raihat Kabupaten Belu.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang maka, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana efektifitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Asumanu?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Asumanu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Asumanu berdasarkan konsep pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang Ilmu Administrasi Publik dan melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan di masa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Secara Praktis

Untuk organisasi Desa Asumanu Kabupaten Belu Kecamatan Raihat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Asumanu.

3. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangkan untuk menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

4. Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Penelitian ini dapat menambah koleksi Pustaka untuk bahan bacaan dan kajian mahasiswa Universitas khususnya mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik.