

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Desa Persiapan Satar Wangkung merupakan bagian dari wilayah Desa induk. Desa Persiapan Satar Wangkung dapat ditingkatkan statusnya menjadi Desa dalam jangka waktu 1 (satu) sampai 3 (tiga) tahun. Peningkatan status dilaksanakan berdasarkan hasil evaluasi. Setiap proses pembentukan Desa dilakukan melalui Desa Persiapan.

Desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal usul Desa dan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Pembentukan Desa bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah Desa serta untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Hal ini terjadi di Manggarai Timur.

Kabupaten Manggarai Timur masih menghadapi masalah yang esensial dan merupakan prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu segera mendapatkan perhatian dan pemecahan masalah secara serius oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Manggarai Timur, yaitu masalah “Pemekaran Desa”. Permasalahan tersebut timbul akibat hal-hal antara lain yaitu disatu sisi Pemerintah Desa dituntut untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di lain sisi Pemerintah Desa belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Desa secara optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan kemampuan antara pihak yang bertugas memberikan pelayanan publik (Pemerintah Desa) dengan pihak yang perlu/membutuhkan pelayanan publik (Masyarakat Desa) secara prima.

Masalah pokok yang berpengaruh antara lain adalah luas wilayah dan jumlah penduduk yang cukup besar. Untuk mengatasi masalah tersebut, upaya yang dilakukan (direncanakan) oleh Pemerintah Desa bersama Badan Perwakilan Desa (BPD) diimplementasikan dalam bentuk / melalui Pemekaran Desa. Dengan adanya pemekaran Desa, diharapkan pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih baik. Dari perubahan tersebut dampak yang dapat dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran Desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Desa Persiapan Satar Wangkung merupakan bagian dari wilayah Desa Nanga Mbaling (Desa Induk) yang dipersiapkan untuk menjadi Desa baru. Dalam memberikan pelayanan publik Desa Persiapan dipimpin oleh Pejabat Sementara Desa (PJS). Pelayanan publik di Desa Persiapan Satar Wangkung meliputi seluruh pelayanan di Desa seperti diantaranya sebagai bidang administrasi yang melayani masyarakat di dalam membuat sebuah surat ataupun pengantar surat yang lainnya, pelayanan mengenai pelayanan publik di Desa melalui sebuah rekomendasi ataupun pengantar surat seperti Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Rekomendasi Perizinan, dan Surat-Surat Keterangan lainnya. Di dalam sebuah Desa ataupun pemerintah di Desa itu tugasnya melayani masyarakat yang ada di Desa tersebut sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam menjalani ataupun mendapatkan pelayanan yang ada di Desa seperti pelayanan administratif.

Kualitas pelayanan administratif menjadi bagian yang penting diperhatikan pada Desa Persiapan Satar Wangkung, karena salah satu tujuan pembentukan Desa adalah mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang didalamnya meliputi pelayanan administratif di Desa.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, terdapat permasalahan mengenai sebuah kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung. Masalah yang penulis temui yaitu dalam pengurusan administrasi pada kantor Desa Persiapan, pejabat sementara Desa kesulitan dalam proses penyelesaian urusan administrasi, hal ini dikarenakan kurangnya komputer ataupun laptop dan ruangan kerja yang tidak memadai. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara penulis dengan pejabat sementara Desa (PJS) melalui telepon pada tanggal 15 Januari 2022, yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanans kepada masyarakat di Desa Persiapan Satar Wangkung saya mengalami kewalahan karena sarana dan prasana yang belum memadai”.

Pernyataan Pejabat Sementara Desa (PJS) diatas juga didukung oleh data real sarana dan prasarana di kantor Desa Persiapan Satar Wangkung. Berikut adalah data sarana dan prasarana di kantor Desa Persiapan Satar Wangkung.

Tabel 1.1

Data Sarana Dan Prasarana Di Kantor Desa Persiapan Satar Wangkung.

GEDUNG KANTOR		KONDISI
Jumlah ruang kerja	1 ruang	Baik
Listrik	Tidak ada	-
Air bersih	Ada	Baik
Telepon	Tidak ada	-
INVENTARIS DAN ALAT TULIS KANTOR		
Jumlah mesin tik	0 buah	-
Jumlah meja	1 buah	Baik
Jumlah kursi	15 buah	Baik
Komputer	0 buah	-
Laptop	1 buah	Kurang baik
Jumlah almari arsip	0 buah	-

Sumber : kantor Desa Persiapan Satar Wangkung 2021

Berdasarkan data sarana dan prasarana diatas, menunjukkan kurangnya sarana dan prasarana di kantor Desa Persiapan Satar Wangkung sehingga Pejabat Sementara Desa kesulitan dalam proses penyelesaian urusan administrasi. Dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan, adanya sarana dan prasarana tentunya sangat membantu kelancaran serta efisiensi prosesnya. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan dapat mempermudah dan mempercepat proses kerja/kegiatan suatu organisasi atau lembaga.

Permasalahan lain yang ada pada Desa Persiapan Satar Wangkung yaitu, saat masyarakat ingin mengurus administrasi, masih banyak masyarakat yang belum paham persyaratan apa saja yang harus di bawa. Hal ini diungkap oleh Ibu Hikmah Wati salah satu masyarakat Satar Wangkung saat penulis melakukan wawancara via telepon pada tanggal 16 Januari 2022. Ia mengatakan bahwa:

“Banyak masyarakat yang belum paham persyaratan apa saja yang harus di bawa saat ingin mengurus administrasi, dikarenakan kurangnya informasi dari Pejabat sementara Desa di Desa Persiapan Satar Wangkung mengenai syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan adminitrasi”

Selain itu, hasil wawancara penulis dengan Bapak Vinus pada tanggal 17 Januari 2022 melalui telepon yang mengatakan bahwa:

“Sering terdapat kekosongan pegawai pelayanan pada kantor Desa sementara Desa Persiapan Satar Wangkung. Sehingga masyarakat yang ingin mengurus administrasi harus menunggu dan membutuhkan waktu yang lama”.

Beberapa permasalahan yang ada di Desa Persiapan Satar Wangkung diatas, mulai dari pejabat sementara Desa kesulitan dalam proses penyelesaian urusan administrasi, Kekosongan pegawai, dan kurangnya informasi dari Pejabat Sementara Desa mengenai syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan adminitrasi, menjadi tidak maksimalnya kualitas pelayanan administratif. Pelayanan kepada

masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didambakan oleh masyarakat.

Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PERSIAPAN SATAR WANGKUNG KECAMATAN SAMBI RAMPAS KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti bisa memberikan sebuah bentuk kualitas Pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik

sangatlah penting dalam kehidupan kita baik itu untuk kita sendiri ataupun masyarakat yang di sekitar kita yang sangat membutuhkana sebuah pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi sebuah masukan ataupun sebuah dorongan dalam sebuah pelayanan pada Desa Persiapan Satar Wangkung bisa berjalan dengan baik sehingga masyrakat tidak mengeluh lagi dalam pelayanan pada Desa Persiapan Satar Wangkung sehingga bisa berjalan dengan baik.

Selain itu hasil peneliti yang ditulis ini diharapkan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam peneliti lebih lanjut serta dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak-pihak lainnya yang meneliti dengan kajian yang sama sehingga menjadi sebuah bahan ataupun contoh untuk kedepannya nanti.