

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja juga merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena banyak manfaatnya. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu untuk saat yang akan datang lebih berkualitas dari pada saat ini.

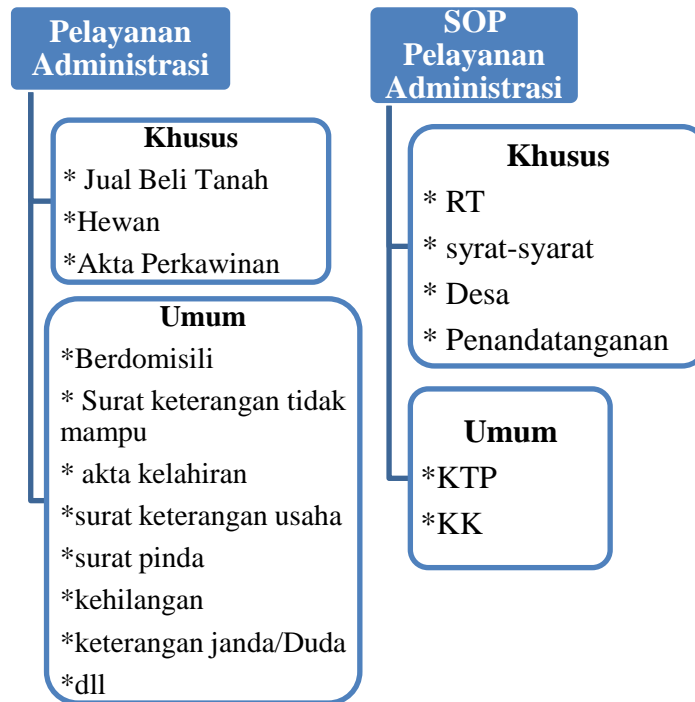
Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Dalam Undang-undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa desa dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adatistiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Negara merupakan sebuah upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Hal ini diperkuat karena pembangunan desa bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mendorong tumbuhnya prakarsa dan swadaya masyarakat desa.. Selain itu Desa merupakan identitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan

publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pelayanan di bidang Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat, jelas seperti yang diatur dalam keputusan menteri Negara pemberdayaan aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Selain sejalan dengan arah penyelenggaraan kependudukan,

Kendala-kendala yang bermula dari ketidak pahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan di desa akan menjadi masalah yang berkepanjangan jika tidak segera diatasi. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak memahami dan tidak menegetahui tata cara pengurusan surat-surat yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.



Gambar 1.1 Struktur pelayanan administrasi dan SOP pelayanan Administrasi

Sumber; Perangkat Desa Tuapukan (2020)

Pengamatan awal yang dilakukan pada bulan juli ini turut diperkuat dengan hasil wawancara calon peneliti bersama masyarakat desa Tuapukan, yang menjelaskan bahwa informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan sulit dijangkau. Jarang masyarakat membaca adanya informasi dimaksud melalui spanduk atau baliho yang ditempel di kantor desa. Hal lainnya karena intensitas masyarakat ke kantor desa juga tergolong rendah.

Dari beberapa permasalahan yang ada di kantor desa Tuapukan bahwa dalam memberikan pelayanan pegurusan administrasi kependudukan ternyata belum memuaskan. Hal tersebut dipengaruhi oleh aparat pemerintah desa yang belum sepenuhnya memberikan Standar Pelayanan yang belum optimal kepada masyarakat. Berangkat dari permasalahan di atas, maka calon peneliti, merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan**

Administrasi Kependudukan Di Desa Tuapukan Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?
2. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja pemerintah Desa Tuapukan kecamatan kupang timur kabupaten kupang dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat atau kegunaan dari penelitian atau penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan tambahan pengetahuan yang lebih lengkap, khususnya tentang kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tuapukan kecamatan kupang timur kabupaten kupang. dalam pengurusan Administrasi kependudukan sehingga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah

Untuk memberikan informasi dan masukan kepada Kantor Desa Tuapukan Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

b. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman sebagai terjun masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik, serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik