

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan Administrasi di Indonesia masih sangat rendah. Paling tidak terdapat beberapa masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan Administrasi, yaitu *pertama*, diskriminasi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan ikatan primordialisme, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. *Kedua*, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. *ketiga*, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidak pastian.

Pelayanan Administrasi dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelayanan Administrasi yang diselenggarakan sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru

agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing tinggi dalam berbagai aktivitas Administrasi. Pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan Administrasi semakin dituntut untuk menciptakan pelayanan yang optimal serta efektif dan efisien.

Penerapan etika birokrasi dalam proses pelayanan Administrasi pada aparat desa dalam penyelenggaraannya hendaknya memenuhi syarat keetisan atau sesuai dengan norma-norma etika yang berlaku. Dengan kata lain, norma etika dalam proses penyelenggaraan pelayanan Administrasi benar-benar diterapkan. Memang sudah selayaknya dilaksanakan, karena esensi dari pemberian pelayanan adalah memberikan kepastian dan kepuasan kepada pihak yang dilayani (pengguna jasa layanan). Etika dalam pelayanan Administrasi diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat.

Dalam birokrasi, etika birokrasi harus menempatkan kepentingan Administrasi di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena itu, etika pelayanan Administrasi harus menunjukkan cara dalam melayani Administrasi dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Dalam konteks birokrasi pemerintah Desa, setiap aparat wajib memiliki sikap mental dan perilaku yang mencerminkan keunggulan watak, keluhuran budi, dan asas etis. Ia wajib mengembangkan diri, sehingga sungguh-sungguh memahami,

menghayati dan menerapkan berbagai asas etis yang bersumber pada kebajikan-kebajikan moral (khususnya keadilan) dalam tindakan jabatannya.

Etika pelayanan dalam birokrasi kita saat ini sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit. Misalnya, penyaluran dana bantuan dari pemerintah membutuhkan waktu yang sangat lama bahkan telah merambah pada segala lini, tidak hanya di kalangan pemerintah desa tapi juga merambah juga wilayah instansi-instansi lainnya, yang seharusnya menjadi panutan serta memberikan contoh, karena mereka menjadi mesin control terhadap jalannya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah desa dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan Administrasi oleh aparatur desa kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi Administrasi dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan Administrasi. Sesuai dengan tugas dan kewenangan mengatur dan memerintah, menjadi lebih fokus melayani, dengan menggunakan pendekatan tanpa diskriminatif.

Menurut Sutardjo Kartodikumo, desa adalah suatu kesatuan hukum dimana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri. Artinya Kewenangan untuk mengatur dan mengurus perkembangan pemerintah

desa merupakan kewenangan yang diatur dan dijalankan dalam desa itu sendiri. Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 18 menyebutkan kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 371 dan 372 menyatakan bahwa desa di Kabupaten/Kota memiliki kewenangan-kewenangan yang diatur oleh perundang-undangan mengenai desa yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan desa yang otonom dengan kewenangan yang dilimpahkan tersebut pada dasarnya merupakan proses yang terjadi secara simultan dan berkesinambungan yang memerlukan pengetahuan aparatur desa tentang kewenangan mereka.

Perangkat Desa sebagai aparatur pemerintah desa mempunyai tugas pokok yang antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan etika dalam birokrasi pelayanan Administrasi. Pelayanan Administrasi dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor Administrasi yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintahan aparat desa

penyelenggara pelayanan sebagai bagian dari pelayanan Administrasi. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era-reformasi dan otonomi daerah. Penerapan pelayanan Administrasi di desa masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa Tendarea kepada masyarakatnya, seringkali dianggap belum baik dan memuaskan dikarenakan jauh dari segi etika birokrasi.

Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan . Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/efesien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan Administrasi yang prima.

Pemerintah desa yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa dan perangkat desa lainnya sebagai komunikator juga merupakan komponen sumber daya manusia sehingga perlu ditingkatkan baik kemampuan profesional maupun pengisian formasi, sesuai tuntutan organisasi dan beban kerja yang dihadapi.

Etika adalah kumpulan, aturan dan pedoman moral. Etika birokrasi arahan tindakan yang mengarahkan seorang administrator atau seorang pelayan Administrasi. Dalam menerapkan Etika birokrasi dalam pelayanan Administrasi yang dilakukan oleh Aparat Desa Tendarea belum berjalan dengan maksimal, karena Tidak terikat dengan aturan yang mengikat dalam jabatan maupun dalam pelayanan karena dalam menjalankan tugas pelayanan berdasarkan aturan yang ada

dalam kelompok tertentu yang ada di desa tersebut. jika dibandingkan dengan instansi-instansi pemerintahan aparatur sipil negara (ASN).

Faktor lainnya yakni kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan yang baik dari aparatur desa kepada masyarakat, sehingga terciptanya Sumber daya manusia yang handal. Observasi awal calon peneliti (08/01/2021) di kantor desa dan wilayah seputar desa Tendarea didapati sejumlah persoalan dalam kinerja pelayanan aparat desa, yakni: 1) Aparat Desa Tendarea bekerja tidak disiplin dengan waktu, dalam hal ini tidak menghargai waktu dengan aktifitas kerja yang efisien/efektif dibandingkan dengan budaya barat dimana aktivitas kesehariannya sangat bergantung dengan waktu. Misalnya Aparat desa mengadakan rapat Musrembang yang seharusnya tepat jam namun ditunda-tunda dan menghabiskan waktu berjam-jam 2) Aparat desa masuk kantor semaunya saja untuk bekerja dan juga pulang kantor tidak sesuai jam pulang kantor, 3) Bertutur kata dan tegur sapa dengan masyarakat dalam pelayanan seperti, mengucapkan “salam ” kepada masyarakat yang mendatangi kantor desa dan membutuhkan pelayanan saat di pagi hari biasanya mengucapkan selamat pagi (po'a Ine atau po'a Ema) atau pada siang hari (Dhera ema, dhera Ine) budaya ini merupakan kebiasaan masyarakat desa Tendarea dalam kehidupan sehari-harinya . 4) Dalam memberikan pelayanan aparat desa tidak menunjukkan sikap yang ramah, penuh simpatik, dan rasa memiliki yang tinggi terhadap pemerintah desa.

Temuan di atas turut diperkuat dengan hasil wawancara bersama masyarakat desa Tendarea (Yoseph Roga, 46) yang mana didapati informasi bahwa dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat desa Tendarea

masih jauh dari harapan baik masyarakat terlebih pada segi tingkah laku maupun etika dalam bertutur kata, tegur sapa belum dilaksanakan dengan baik demikian pun dengan pelayanan yang lain seperti urusan surat pengantar pembuatan KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga, masyarakat sering kali menunggu lama untuk memperoleh persyaratan awal dari desa sebelum ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) setempat.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pelayanan Administrasi di Desa Tendarea, Kecamatan Nangapanda, Kabupaten Ende.**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana etika pelayanan Administrasi aparatur desa Tendarea?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan etika dalam pelayanan Administrasi di desa Tendarea?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan etika dari aparatur desa Tendarea dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Administrasi kepada masyarakat desa Tendarea.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Administrasi Administrasi dan pemecahan permasalahan administrasi khususnya mengenai pelayanan Administrasi.

2. Secara Praktis

Bagi mahasiswa atau peneliti, penelitian ini memiliki beberapa manfaat praktis diantaranya:

- a. Ikut serta dalam memecahkan masalah-masalah sosial yang terjadi dimasyarakat di Desa Tendarea, Kecamatan Nangapanda, Kabupaten Ende.
- b. Sebagai bentuk dari perwujudan tri dharma perguruan tinggi.
- c. Sebagai bahan pembelajaran dan pengevaluasian terhadap ilmu-ilmu pengetahuan sosial yang didapatkan selama perkuliahan berlangsung, dan syarat bagi mahasiswa program studi Administrasi Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang untuk menempuh gelar Strata satu (S1).

3. Bagi Instansi Pemerintahan Desa

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan saran dan masukan untuk pembangunan masyarakat dalam bidang pelayanan di Desa Tendarea, Kecamatan Nangapanda, Kabupaten Ende.