

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sosok aparatur pada sektor pemerintah mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks dan melibatkan organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintah, termasuk pelayanan publik. Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pelaku desa memiliki peran penting tersendiri dalam mengembangkan kemajuan bangsa melalui desa. Tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur ialah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Namun, masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat dan melahkan. Sehubungan dengan hal ini, kita bisa melihat bahwa baik buruknya kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawai atau aparturnya, begitupun sebaliknya jika kinerja pegawai dan aparturnya baik maka kinerja organisasi pun akan baik pula. Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan kependudukan atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik (*public service*) ialah salah satu cabang yang cukup aktual dalam kajian birokrasi. Pelayanan publik sebagai ujung tombak hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Dikatakan sebagai ujung tombak karena pemerintah desa berhadapan langsung dengan masyarakat untuk meneruskan aspirasi dan harapan masyarakat kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Kecenderungan ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan. Artinya, upaya peningkatan pelayanan seringkali terabaikan, kurangnya perkembangan inovasi pelayanan dan kurangnya motivasi dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung di rasakan oleh masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah desa dimata masyarakat setempat. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik.

Pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Kinerja optimal yang dihasilkan oleh pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa akan sangat bergantung pula pada hasil kerja dari aparatur pemerintahan desa dalam memahami dan melaksanakan tugas dan peran dari tiap-tiap aparatur pemerintahan desa. Dalam memberikan pelayanan publik maka pemerintah dituntut untuk memiliki kinerja yang baik, sebagaimana dikemukakan oleh Irfan Fahmi (2018:2) bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama periode waktu.

Penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan asas-asas yaitu kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintah, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi serta efektivitas, kearifan lokal, keberagaman dan partisipasi. Serta dalam menyelenggarakan pemerintah daerah menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam menyelenggarakan pemerintah di desa tidak terlepas dari Kinerja Aparatur Desa. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat harus sanggup memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga, aparat desa dituntut untuk lebih profesional, efektif, efisien, terbuka serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Pasal 206 (ayat b dan d) yakni

urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa dan urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Peningkatan kualitas kinerja pemerintah diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerja sama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu di perlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasi sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan serta target kinerja yang jelas dan terukur. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintah, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya.

Pemerintah desa merupakan organisasi pemerintah terdepan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa di tuntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi juga untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai kemajuan bersama. Keberhasilan kinerja aparatur desa secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari aparat desa itu sendiri untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi atau lembaga tertentu. Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergi setiap aparat desa dituntut untuk dapat memaksimalkan segenap potensi yang ada dalam diri masing-masing.

Pemerintah desa dalam melaksanakan kinerja harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, dalam penyelenggaraan pemerintah harus menjawab dan memenuhi kehendak masyarakat di desa yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu

keadaan yang menggambarkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo.

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha meneliti kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan administrasi tentunya begitu penting untuk masyarakat. Pelayanan administrasi tersebut antara lain; 1) pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), 2) pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), 3) pelayanan pembuatan surat keterangan kelakuan baik dari desa, dan 4) pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM). Dalam proses pembuatan surat pengantar seperti pembuatan surat pengantar KTP biasanya dalam satu hari bisa mencapai 10 surat yang masuk sedangkan dalam pembuatan surat pengantar KK, surat keterangan kelakuan baik dari desa dan pelayanan SKTM biasanya 2 atau 3 surat dalam sehari. Dan yang terealisasi biasanya dalam satu hari 4 atau 5 surat sehingga menunda lagi surat yang lain esok harinya. Kemudian masyarakat harus menunggu proses pembuatan surat ini selesai. Dengan menggunakan teori dari Agus Dwiyanto (2006:50), tentang indikator kinerja organisasi yaitu 1) Produktivitas adalah untuk mengukur tingkat efisiensi, efektifitas pelayanan, dan tingkat pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan, 2) Kualitas pelayanan adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, dan 3) Responsivitas adalah mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Maka mencoba untuk melakukan observasi awal terhadap layanan administrasi desa

di Kantor Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo. *(Pengamatan langsung di kantor desa pada awal tahun periode 2021 di awal bulan pada periode 2022 saya melakukan wawancara melalui via telepon dengan pegawai kantor desa).*

Dari hasil pengamatan dan wawancara via telepon tersebut ditemukan hal-hal sebagai berikut :

1. Produktivitas

Hubungan antara indikator dengan situasi ini ialah masih rendahnya kemampuan atau pengetahuan dari aparat desa dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Dilihat dari masih sedikitnya aparat desa yang mampu untuk menggunakan laptop/komputer. Kebanyakan aparat desa yang tamatan SMA dan tidak mengikuti kursus komputer sehingga minim pemahaman dalam penggunaan komputer maupun laptop. Hal ini mengakibatkan kinerja dari para pegawai begitu lambat dalam menyelesaikan setiap surat yang di butuhkan masyarakat. *(Wawancara dengan bapak Kristianus Zago Dhema yang di lakukan pada Senin, 24 Januari 2022).*

2. Responsivitas

Pada indikator ini, aparat desa sering memberi informasi pelayanan yang kurang jelas mengenai penundaan waktu pelayanan administrasi, dimana masyarakat sering bolak balik rumah sambil menunggu selesainya pembuatan surat yang dibutuhkan masyarakat. Dalam pembuatan surat biasanya memakan waktu paling lama 1 hari, akan tetapi kenyataan yang sering terjadi bisa memakan waktu 2-3 hari. Permasalahan yang terjadi dalam indikator ini menyebabkan masyarakat harus menunggu hingga surat yang di butuhkan selesai, sedangkan ada surat yang di butuhkan dalam waktu satu hari saja oleh masyarakat namun masyarakat harus tetap menunggu 2-3 hari lamanya. *(Wawancara*

dengan mama Imakulata Dhue perwakilan dari masyarakat setempat yang di lakukan pada Senin, 24 Januari 2022).

3. Kualitas Pelayanan

Pada indikator ini berhubungan dengan suatu kondisi mengenai ketepatan waktu yang memenuhi harapan masyarakat di Desa Nagerawe. Berdasarkan observasi awal peneliti dan juga hasil wawancara terhadap kakak Evi Tea, proses ketepatan waktu dan lingkungan kerja di desa belum optimal. Dibuktikan dengan tidak adanya ruang tunggu agar masyarakat bisa duduk sambil menunggu penyelesaian pembuatan surat dan kehadiran aparat desa saat bekerja yang seringkali tidak tepat waktu, padahal jam operasionalnya dimulai dari pukul 08.00-16.00 WITA. Sehingga dalam proses penyelesaian surat yang dibutuhkan masyarakat menjadi sangat lama untuk bisa selesai dan masyarakat harus bolak balik rumah untuk menunggu surat yang mereka butuhkan bisa selesai. Selain itu juga, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai di kantor desa, dimana sarana dan prasarana yang tersedia antara lain :

Tabel 1. 1 Sarana dan Prasarana

No	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Rusak
1	Laptop	2 buah	2	-
2	Komputer	1 buah	1	-
3	Printer	9 buah	2	7

Sumber : Data Desa Nagerawe

Adapun laptop yang disiapkan oleh aparat desa untuk dibawa ke kantor desa yaitu 5 laptop. Dimana laptop ini merupakan milik pribadi aparat di kantor desa yang digunakan untuk bekerja di kantor karena kurangnya sarana. Kadang ada 2 atau 3 laptop yang sering onar atau bermasalah ketika sedang digunakan. Permasalahan yang sering terjadi dari kehadiran aparat

desa yang tidak tepat waktu ke kantor, ruang tunggu yang terlihat sempit serta kurangnya sarana dan prasarana sehingga proses kinerja dari aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat begitu lambat dan terganggu. (*Wawancara dengan ibu Evi Tea yang di lakukan pada Senin, 24 Januari 2022*).

Berdasarkan beberapa masalah yang ditemukan pada observasi awal di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui sejauh mana Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Organisasi/Lembaga

Untuk dijadikan kajian refrensi, masukan/saran dan informasi kepada pemerintah desa dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat sehingga lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Universitas

Dalam penelitian ini diharapkan untuk bisa dijadikan sebagai bahan panduan/refrensi bagi peneliti lain, yang akan melakukan penelitian sejenis atau sama dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan.

3. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir penulis melalui karya ilmiah serta mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh melalui pembelajaran selama kuliah.