

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Beni (2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas di bidang pelayanan administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Maka input pada pemerintahan Desa

yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah di butuhkan sebagai pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk pembangunan secara menyeluruh.

Kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, di mana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. Bentuk pelaksanaan pelayanan itu sendiri baik dalam bentuk berbagai kebijaksanaan maupun adanya penyediaan fasilitas, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Namun disadari bahwa dengan berbagai keterbatasan yang ada terkadang masih dirasakan adanya keterlambatan pelayanan aparat pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Desa sebagai kesatuan masyarakat Hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh Masyarakat.

Kemampuan meningkatkan kerja aparat desa, Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kerja aparat desa dalam pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja setiap aparat desa merupakan faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja setiap aparat desa dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik.

Pemerintahan Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan didalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Perlunya kesadaran bagaimana proses setiap kerja aparatur bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para bawahan bisa meningkatkan kerja mereka. Masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kerja Pemerintahan Desa Bakustulama.

Jenis-jenis pelayanan publik

Ada tiga (3) jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Barang

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

2. Pelayanan Jasa

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

3. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah:

elayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

Berdasarkan tiga jenis pelayanan publik di atas, maka penulis lebih fokus pada pelayanan administratif di kantor Desa, karena Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan dan administrasi keanggotaan. Pelayanan Administrasi adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.

Jumlah pegawai Kantor Desa Bakustulama Kecamatan Tasifeto Barat Kabupaten Belu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1:
Data Jumlah pegawai di kantor Desa Bakustulama

No	Jabatan	Jumlah orang
1	Kepala Desa	1 orang
2	Sekertaris Desa	1 orang
3	Kepala Seksi Pemerintah	1 orang
4	Kepala Seksi Pelayanan	1 orang
5	Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Masyarakat	1 orang
6	Kepala Urusan Keuangan	1 orang
7	Kepala Urusan Pembangunan	1 orang
8	Kepala Urusan Perencanaan dan Umum	1 orang
9	Kepala kewilayaan atau Kadus	11 orang
Total		19 Orang

Sumber : Data Kantor Desa Bakustulama

Kantor Desa Bakustulama adalah salah satu organisasi yang memiliki peran besar dalam mengurus dan mengatur masyarakat yang ada di Kecamatan Taifeto Barat yang memiliki 11 Dusun yaitu: Dusun Asora, Kimbana A, Kimbana B, Leoruas, Aimalae, Tulama, Fatukrik, Taliren, Wesanteas, Aihun dan Bakus. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di lapangan, maka jumlah penduduk Desa Bakustulama dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2:
Data Jumlah Penduduk Desa Bakustulama (2023).

No	Dusun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Asora	159	179	338
2	Kimbana A	250	244	494
3	Kimbana B	255	236	491
4	Leoruas	159	147	306
5	Aimalae	150	151	301
6	Tulama	140	131	271
7	Fatukrin	80	93	173
8	Taliren	91	104	195
9	Wesanteas	60	58	118
10	Aihun	138	131	269
11	Bakus	58	52	110
Total		1.540	1.526	3.066

Sumber : Data Desa Bakustulama

Selain itu masyarakat Desa Bakustulama yang melakukan pengurusan Administrasi tercantum dalam jenis pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1.3:
Data Jenis Pelayanan dan jumlah surat keluar dan surat masuk selama satu bulan di Kantor Desa Bakustulama, Kecamatan Tasifeto Barat, Kabupaten Belu.

No	Jenis Pelayanan	Surat Keluar	Surat Masuk
1	Surat Pengantar Kepolisian	15	-
2	Surat Keterangan Usaha	63	-
3	Surat Keterangan Domisili	32	-
4	Surat Keterangan Lahir	26	-
5	Surat Keterangan Kematian	14	-
6	Surat Keterangan Pindah Penduduk	6	-
7	Surat Keterangan Belum Menikah	16	-
8	Surat Keterangan Ekonomi Lemah	53	-
9	Surat Keterangan Penghasilan	62	-
10	Surat Keterangan Ahli Waris	14	-
11	Surat Keterangan Sudah Menikah	9	-
12	Surat Keterangan Bedah Identitas/ nama/ tanggal lahir	11	-
13	Surat keterangan kehilangan	7	-
14	Surat Keterangan Jual Beli Tanah, Kayu	15	-
15	Surat Keterangan Janda/ Duda	11	-
	Total	354	-

Sumber : Data Kantor Desa Bakustulama

Sedangkan standar pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bakustulama Kecamatan Tasifeto Barat Kabupaten Belu yakni sebagai berikut:

Tabel 1.4:
Data standar Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bakustulama,
Kecamatan Tasifeto Barat, Kabupaten Belu

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Layanan
1	Surat Pengantar Kepolisian	1 Hari
2	Surat Keterangan Usaha	2 Hari
3	Surat Keterangan Domisili	2 Hari
4	Surat Keterangan Lahir	2 Hari
5	Surat Keterangan Kematian	1 Hari
6	Surat Keterangan Pindah Penduduk	2 Hari
7	Surat Keterangan Belum Menikah	2 Hari
8	Surat Keterangan Ekonomi Lemah	2 Hari
9	Surat Keterangan Penghasilan	1 Hari
10	Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari
11	Surat Keterangan Sudah Menikah	2 Hari
12	Surat Keterangan Bedah Identitas/ nama/ tanggal lahir	1 Hari
13	Surat keterangan kehilangan	2 Hari
14	Surat Keterangan Jual Beli Tanah, Kayu	2 Hari
15	Surat Keterangan Janda/ Duda	1 Hari

Sumber : Data Kantor Desa Bakustulama

Penyelenggaraan 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. Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan Pemerintahan oleh Pemerintahan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat.

Terbukti saat ini masih ditemui masyarakat yang seharusnya mendapatkan Pelayanan Administrasi seperti pelaksanaan untuk mendapatkan surat keterangan masih membutuhkan waktu yang sangat lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Masalah yang sering terjadi pada proses pelayanan umum terutama pengurusan surat keterangan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Tidak Mampu (surat keterangan bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan) dan surat keterangan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga masyarakat Desa Bakustulama yang bernama Bapak Ayub Tamelan, ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi terhadap proses Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bakustulama yaitu sebagai berikut:

- Masalah jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai standar waktu pelayanan. Misalnya dalam pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha dan surat keterangan dan lainnya membutuhkan waktu 1 hari tetapi yang terjadi masyarakat dapat menunggu 2-3 hari.
- Masalah ketidak disiplin petugas pelayanan administrasi di kantor Desa Bakustulama, sebagaimana masyarakat mengeluh karena petugas sering terlambat ke kantor atau pelayanan tidak sesuai dengan jam kantor dimana masyarakat sudah menunggu dari

jam 08.00 tetapi yang sering terjadi petugas biasanya datang ke kantor jam 09.00 sampe dengan jam 10.00 bahkan tidak datang sama sekali.

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa hal ini menimbulkan dampak yang buruk terhadap perkembangan Efektivitas Pelayanan Aparatur Desa dan kurang adanya perhatian Pemerintahan Desa atau Aparatur Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi kepada masyarakat masih sangat minim atau belum terlaksana secara efektif. Efektivitas pelayanan administrasi yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang terjadi pada lokasi penelitian. Diantaranya masih belum efektifnya pelayanan administrasi yang diberikan oleh Pemerintahan Desa.

Pelayanan administrasi yang baik adalah upaya untuk menyediakan layanan yang efisien, responsif, dan berkualitas kepada para pengguna layanan.

Berikut adalah beberapa contoh karakteristik dari pelayanan administrasi yang baik:

1. **Keterbukaan dan Transparansi:** Pelayanan administrasi yang baik harus transparan dalam proses dan keputusan yang diambil. Hal ini mencakup memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada para pengguna layanan.

2. **Responsif:** Pelayanan administrasi yang baik harus responsif terhadap kebutuhan dan masalah para pengguna layanan. Hal ini termasuk memberikan respon yang cepat dan solutif terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan.
3. **Efisien:** Pelayanan administrasi yang baik harus memberikan layanan secara efisien, dengan mengoptimalkan proses administrasi untuk menghemat waktu dan sumber daya.
4. **Profesionalisme:** Para petugas administrasi harus bersikap profesional dalam menghadapi para pengguna layanan, termasuk dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.
5. **Standar Kualitas:** Pelayanan administrasi yang baik harus mengikuti standar kualitas yang telah ditetapkan, sehingga memberikan layanan yang konsisten dan terjamin mutunya.
6. **Tingkat Layanan yang Konsisten:** Konsistensi dalam memberikan pelayanan administrasi sangat penting untuk memastikan bahwa semua pengguna mendapatkan perlakuan yang adil dan sama.
7. **Kemudahan Akses:** Pelayanan administrasi yang baik harus memberikan kemudahan akses kepada para pengguna layanan, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses informasi atau layanan yang mereka butuhkan.
8. **Peningkatan Berkelanjutan:** Pelayanan administrasi yang baik harus senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan menerapkan karakteristik-karakteristik di atas, pada layanan di Desa Bakustulama berdasarkan data, maka penulis menyimpulkan bahwa Pemerintahan Desa atau Aparatur Desa Bakustulama dalam memberikan Pelayanan Administrasi kepada masyarakat masih sangat minim atau belum terlaksana secara efektif.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Kerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Bakustulama Kecamatan Tasifeto Barat Kabupaten Belu”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Kerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Bakustulama Kecamatan Tasifeto Barat Kabupaten Belu?
2. Apa saja kendala-kendala Efektivitas Kerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Bakustulama?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Efektivitas Kerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Bakustulama Kecamatan Tasifeto Barat Kabupaten Belu
2. Untuk Mengetahui kendala Efektivitas Kerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Bakustulama.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan serta meningkatkan kemampuan penulis dalam pembuatan karya ilmiah, Selain itu proses penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses latihan peneliti untuk dapat berfikir logis dalam bidang pelayanan administrasi.

2. Secara Akademis

Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, hasil dari penelitian ini sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandira Kupang pada masa yang akan datang.

3. Secara Praktis

Bagi pihak yang diteliti, sebagai bahan Pada Kantor Desa Bakustulama Kecamatan Tasifeto Barat Kabupaten Belu untuk mengevaluasi kinerja dalam masing-masing tugas pokok beserta fungsinya.