

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik adalah administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat daerah tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. 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.

UU No. 6/2014 (Undang-Undang Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya “(a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional; (e) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);”. Pelayanan

administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain. Namun kenyataannya kondisi pelayanan publik di antara desa beragam, ada yang sudah baik, namun tidak sedikit yang masih memprihatinkan. Bahkan standar pelayanan publik di desa pun tidak ada kepastian. Dalam kerangka ini, konsep strategi yang berkaitan dengan pelayanan publik di desa dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa yang mampu menerapkan teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan atau masyarakat dengan pendekatan *Citizen's Charter* (maklumat pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan agar kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Fungsi pelayanan masyarakat berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Administrasi kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk memiliki hak untuk memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, arah administrasi kependudukan juga untuk dapat meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, setiap penduduk wajib melaporkan setiap peristiwa kependudukan kepada aparat pemerintah untuk menindak lanjuti hal tersebut.

Dalam hal ini, pelayanan publik di Desa Nilulat, Kecamatan Bikomi Nilulat, Kabupaten Timor Tengah Utara juga menunjukkan adanya fenomena pengabaian kualitas layanan administrasi kependudukan yang ditandai dengan proses pelayanan surat pengantar pembuatan KTP yang memakan waktu lama, dan kurangnya kesiapan dari aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kurangnya komunikasi aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menyebabkan jadwal pembuatan KTP tidak disesuaikan dengan rutinitas masyarakat Desa Nilulat yang sebagian besar adalah petani. Dengan demikian masyarakat memilih untuk melakukan aktivitas

harian untuk bekerja di kebun ketimbang menunggu kepastian informasi terkait pembuatan administrasi kependudukan. Untuk itu, dalam pelayanan seperti inilah yang kemudian menjadi permasalahan yang harus dicari solusinya agar pemerintah Desa Nilulat dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Nilulat, Kecamatan Bikomi Nilulat, Kabupaten Timor Tengah Utara)”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) di Kantor Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Bagaimana upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) di Kantor Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara.
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) di Kantor Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana kondisi pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) di Kantor Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Untuk mengetahui upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) di Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) di Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (pelayanan administrasi kependudukan) yang baik.

2. Pihak lain

Dapat berguna sebagai penambahan referensi, yaitu pengembangan ilmu melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya.