

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan masyarakat dan administrasi merupakan contoh pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kedua faktor ini saling terkait dalam memberikan pelayanan yang baik (*goodperformance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Dalam rangka otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintahan seharusnya mengedepankan kepentingan masyarakat, khususnya dalam penyediaan infrastruktur publik dan administrasi publik.

Masyarakat mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada pemerintah, meskipun harapan tersebut seringkali tidak terpenuhi karena secara empiris, pelayanan publik yang diberikan selama ini masih bertautan, lambat, dan melelahkan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menyikapi fenomena pemerintahan di era reformasi dengan menerapkan otonomi daerah yang mengedepankan prinsip desentralisasi, memungkinkan daerah untuk berkembang. Meskipun berbagai harapan masyarakat akan memenuhi keinginannya untuk sejahtera, sejalan dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan publik yang berkualitas.

Pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem pemerintahan yang memberikan kewenangan kepada desa untuk mengatur warganya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa. Pemerintah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan

mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Indonesia.

Pelayanan administrasi di era otonomi daerah semakin mempermudah ruang gerak masing-masing daerah untuk melakukan upaya perbaikan layanan. Pengalaman beberapa daerah yang berhasil memanfaatkan dan mengembangkan sistem pelayanan publik terpadu diakui telah membawa dampak yang cukup signifikan baik terhadap perbaikan kualitas manajemen layanan publik pemerintah daerah, maupun peningkatan pendapatan daerah dan perbaikan kualitas hidup masyarakat.

Namun, menurut (Ramli, 2013:35) Pemerintah pusat tetap memiliki tanggung jawab terpadu atas keberlanjutan pemerintahan daerah, yang akan ditindaklanjuti dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan publik nasional. Pemerintah daerah unggul dalam mengembangkan sistem pelayanan terpadu, oleh karena itu pemerintah daerah harus mengupayakan sistem informasi yang seragam yang dapat menjangkau semua bidang, khususnya dalam pelayanan perizinan nasional.

Oleh karena itu, Pemerintah pusat, khususnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, berupaya menciptakan sistem pelayanan administrasi yang terintegrasi sehingga informasi perkembangan pemerintahan daerah (Pemda) dapat terkonsolidasi dan tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat. Selanjutnya, pemerintah berupaya mengembangkan sistem informasi administrasi, khususnya di bidang sistem pelayanan perizinan sektor ekonomi sebagai situs nasional.

Masyarakat dapat langsung menilai kualitas kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, dimana kualitas dalam pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat dan dampaknya dirasakan langsung dari semua kalangan. Pelayanan administrasi telah menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama karena masyarakat dapat menilai secara langsung kualitas kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, dimana kualitas dalam pelayanan publik sangat penting bagi masyarakat dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat.

Menurut (Abdul Kadir, 2015: 137) menjelaskan bahwa beberapa kualifikasi yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang optimal, antara lain: (1) kapasitas sumber daya manusia yang memadai, pengetahuan, keterampilan, dan

pengalaman, serta sikap mental dan moral, loyalitas, dan dedikasi dari para pelaksana, akan sangat mendukung terwujudnya kinerja daerah yang optimal; (2) rekrutmen yang baik, yang membutuhkan mekanisme dan proses rekrutmen yang terorganisir dengan baik dan benar untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas; dan (3) manajemen yang baik.

Dalam hal ini, pelayanan publik mengacu pada serangkaian kegiatan atau kerangka kerja untuk memenuhi tuntutan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas produk, layanan, atau layanan administrasi pemerintah.

Oleh karena itu, pelayanan administratif merupakan bagian dari pelayanan publik. Menurut (Dwiyanto, 2015:21) Berbagai pelayanan administrasi, seperti pelayanan KTP, akta kelahiran, pendaftaran tanah, dan perizinan, dirancang untuk melindungi hak dan kebutuhan dasar warga. Kehidupan masyarakat semakin dipermudah dengan adanya pelayanan KTP dan akta kelahiran yang menjamin eksistensi, identitas, dan hak-hak sipil lainnya. Layanan tersebut tidak diragukan lagi signifikan, dan mereka merupakan bagian dari kewajiban publik negara.

Bersama-sama dengan yang disebutkan dalam konstitusi dan dokumen perencanaan pemerintah, baik dalam rangka pencapaian tujuan strategis pemerintah maupun pemenuhan hak dan kebutuhan dasar rakyat. Pemikiran ini berujung pada diskusi tentang situasi sebenarnya dari pegawai kantor Desa Kertamukti di Kabupaten Bekasi.

Menurut temuan studi pendahuluan, kapasitas pegawai di kantor Desa Kertamukti dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam melaksanakan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, masih kurang atau belum terlaksana dengan baik. Dilihat dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang belum terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi kependuduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk: 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar surat AKTE kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha.

Berdasarkan fenomenadiatas, ditemukan permasalahan mengenai belum terselesaikannya target pembuatan KTP Elektronik sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Desa Kertamukti diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 1.1
Data Pembuatan E-KTP Di Desa Kertamukti

Jumlah Penduduk	Wajib E-KTP	Sudah Memiliki E-KTP	Belum Memiliki E-KTP
13.769	9.562	5.646	3.916

Sumber: Pegawai Desa Kertamukti. Data diolah peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat yang belum melaksanakan pembuatan E-KTP. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi prosedur pembuatan E-ktp kepada masyarakat. Selain itu, adanya ketidakpahaman masyarakat mengenai prosedur pembuatan E-KTP dan persyaratan yang digunakan dalam mengurus administrasi kependudukan di desa, sehingga menjadi masalah yang berkepanjangan apabila tidak segera diatasi yang mengakibatkan masyarakat tidak melakukan pembuatan E-KTP. Adanya berbagai keluhan dan ketidakpahaman masyarakat atas pelayanan yang diterima atau diberikan pegawai desa merupakan cerminan buruknya kinerja pemerintah desa. Semakin banyak keluhan dari masyarakat, maka semakin burukkemampuan kinerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat. (Tamawiwi, 2015)

Hasil dari observasi di bagian pelayanan administrasi memberikan informasi bahwa ditemukan terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Desa Kertamukti, yang terdiri dari 3 pegawai, namun pada kenyataannya hanya terdapat 2 pegawai yang bertugas. Hal ini dapat dibuktikan dengan absensi pegawai dalam 1 bulan terakhir yaitu: Bulan Agustus 2021 data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2
Daftar Hadir Perangkat Desa
Bagian Pelayanan Desa Kertamukti Kec. Cibitung

No	Bagian	Nama	Agustus 2021																															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Pelayanan	Warto	1	1	A	1	1	1	1	A	1	1	1	1	1	1	1	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Pelayanan	Vivi	1	1	1	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	Pelayanan	Muslih	1	1	1	1	1	1	1	1	1	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	A	1	1	1	1	1

Sumber: Pegawai Desa Kertamukti. Data diolah peneliti (2021)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa adanya kekurangan pegawai di Desa Kertamukti, sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam melayani masyarakat. Selain itu, dengan absennya pegawai menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang responsif yang menyebabkan pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada pegawai pemerintah desa.

Kendala lain dalam pelayanan pada administrasi kependudukan di Desa Kertamukti yaitu terkait dengan sarana-prasarana ruangan pegawai desa Kertamukti yang belum memadai. Selain itu hasil dari observasi peneliti menemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu sistem pengolahan data penduduk pada Kantor Kepala Desa Kertamukti masih bersifat manual dengan menggunakan buku besar seperti melakukan pencatatan data surat pengantar pembuatan E-KTP dan Pembuatan pencatatan permohonan kartu keluarga (KK), maka dalam sistem yang masih manual seperti itu sehingga terdapat beberapa kendala seperti sulitnya dalam pemberian data dan informasi secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, pelayanan pegawai desa Kertamukti belum maksimal. Adapun sarana yang belum memenuhi kriteria dapat diketahui melalui tabel berikut:

Tabel 1.3
Jenis Sarana dan Prasarana ruangan pegawai Desa Kertamukti

NO	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah Unit
1	Kursi panjang	2 unit
2	Kursi	3 Unit
3	Komputer	1 Unit
4	Printer	1 Unit
5	Buku	6 Unit
6	Meja	2 Unit
7	Lemari	1 Unit

Sumber: Pegawai Desa Kertamukti. Data diolah peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.3 bahwa sarana di Desa Kertamukti masih belum memadai yaitu Jumlah kursi yang tersedia adalah 3 kursi dibagian ruangan pelayanan administrasi yang dapat memuat 1 orang pengunjung dan 2 Pegawai selain itu ada 2 kursi panjang diluar ruangan pelayanan administrasi untuk pengunjung menunggu gilirannya dilayani oleh pihak desa, dikarenakan

pengunjung datang bersamaan sampai 6 orang yang menjadikan masyarakat antridan menunggu. Ruang pelayanan yang ukurannya 8x6 m² yang di dalamnya terdapat 1 orang pegawai dan 2 meja kerjanya,meja tempat pelayanan dengan tempat menunggu untuk masyarakat, kemudian terdapat 1 paket alat untuk melakukan pencetakan surat pengantarE-KTP dan 6 buku untuk melakukan pencatatan data masyarakat yang mengajukan pembuatan surat pengantar E-KTP, surat pengantar kartu keluarga(KK) dan lainnya. Dengan demikian sarana dan prasarana pada di Desa Kertamukti masih sangat terbatas dengan keterbatasan sarana dan prasarana tersebut, membuat administrasi pelayanan menjadi terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama.

Berdasarkan **fenomena** dan masalah di atas, dapat disintesaikan bahwa kinerja pegawai mempunyai peran sangat penting bagi pelayanan administrasi kependudukan. Adanya kinerja pegawai yang baik dan berkualitas, maka peneliti tertarik dengan pelayanan administrasi yang diberikan akan menjadi semakin baik. Sehubungan dengan itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Kertamukti Kabupaten Bekasi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut: berikut:

1. Persoalan mengenai kinerja pegawai kantor Desa Kertamukti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
2. Pelayanan pegawai kantor Desa Kertamukti masih belum maksimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat Desa Kertamukti.
3. Kurangnya sosialisasi dari pihak Desa Kertamukti, Prosedur mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan.
4. Kurangnya sarana-prasarana di Desa Kertamukti untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

5. Kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah dan agar memperjelas masalah yang di jelaskan dalam penelitian, maka penelitian merasa perlu melakukan pembatasan masalah yang akan di teliti. Berikut ini adalah batasan masalah:

1. Bidang ilmu yang diteliti Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Tema kajian yang akan diteliti analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di kantor desa kertamukti kabupaten bekasi.
3. Informan yang digunakan adalah Kepala desa, kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pegawai dan masyarakat Desa Kertamukti kabupaten bekasi.
4. Metode analisis data menggunakan anilisis penelitian lapangan (*fieldresearch*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Sehingga penelitian ini juga bisa disebut penelitian kasus atau study kasus (*case study*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif.
5. Alat bantu analisis menggunakan google dokumen
6. Penelitian ini di lakukan di Desa Kertamukti

1.4 Perumusan Masalah

Masalahnya adalah segala sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan yang sebenarnya, atau, dengan kata lain, masalahnya adalah ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Tujuan peneliti dalam merumuskan tantangan ini adalah untuk melakukannya sedemikian rupa sehingga penelitian dipandu dalam parameter yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja pegawai kantordesa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Desa KertamuktiKabupaten Bekasi ?

2. Faktor- faktor apasajakah yang menghambat kinerja pegawai kantor desadalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Kertamukti Kabupaten Bekasi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum. Tujuan penelitian adalah untuk menemukan informasi baru yang dapat dibuktikan kebenarannya sekaligus memberikan solusi terhadap suatu masalah. Berikut ini adalah tujuan penelitian, yang didasarkan pada definisi masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai kantordesa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Desa Kertamukti Kabupaten Bekasi
2. Untuk mengetahui upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kertamukti Kabupaten Bekasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah
2. Bagi instansi pemerintahan Desa Kertamukti sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan
3. Manfaat Teoritis : Mampu meningkatkan pengertian atau teori-teori yang membantu dalam penumbuhan ilmu, pengalaman, dan wawasan dalam kehidupan birokrasi, khususnya dalam penciptaan pengetahuan ilmu pemerintahan sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk kajian-kajian selanjutnya.
4. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.
- 5.