

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan manusia, setiap individu tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan. Mahal misalnya dalam pembuatan KTP, dalam keadaan yang mendadak jika ingin cepat mendapatkan KTP maka harus membayar orang yang mengurus agar prosesnya bisa dipercepat.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “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. 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 berdasarkan asal usul

dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pemerintah Desa perlu meningkatkan kinerjanya.

Kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi. Berangkat dari pemikiran tersebut, menunjukkan bahwa kemampuan aparat dikantor Desa Biudukfoho dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal, hal lain yang membuat terhambatnya pelayanan administrasi di desa Biudukfoho yaitu antara lain seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa seling waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 17. 00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para aparat kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing –masing, terlepas dari itu hal yang membuat masyarakat lama mengurus administrasi karena ada aparat yang tidak bisa mengoperasikan Komputer atau laptop yang berdampak padakurangnya 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 akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Biudukfoho. Dari pelayanan aparat desa yang terlaksana, memberikan hasil yang baik kepada masyarakat meskipun dalam proses

penyelesaiannya ada hambatan yang terjadi. Dari data diatas dapat pula dilihat dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 Jenis pelayanan di Desa Biudukfoho tahun 2018-2020**

No	Tahun	Jenis Pelayanan	Target	Realisasi	Tidak Terealisasi
1	2018	Pembuatan Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk	200	150	50
		Pembuatan Surat pengantar Kartu Keluarga	200	130	70
		Pembuatan Pengantar Surat Nikah	150	130	20
		Pembuatan Pengantar Akte Kelahiran	100	80	20
		Pembuatan Surat Pindah	150	100	50
		Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu	200	200	200
2	2019	Pembuatan Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk	250	200	50
		Pembuatan Surat pengantar Kartu Keluarga	200	150	50
		Pembuatan Pengantar Surat Nikah	150	80	70
		Pembuatan Pengantar Akte Kelahiran	150	120	30
		Pembuatan Surat Pindah	100	70	30

		Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu	300	300	300
3	2020	Pembuatan Surat pengantar Kartu Tanda Penduduk	300	250	50
		Pembuatan Surat pengantar Kartu Keluarga	200	100	100
		Pembuatan Pengantar Surat Nikah	100	50	50
		Pembuatan Pengantar Akte Kelahiran	100	30	70
		Pembuatan Surat Pindah	100	80	20
		Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu	250	125	25

**Sumber:Desa Biudukfoho 2022**

Berdasarkan tabel 1.1 maka dapat dilihat bahwa pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat di desa Biudukfoho pada tahun 2018 pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk target 200, yang terealisasi 150 dan yang tidak terealisasi 50. Pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga target 200, yang terealisasi 130 dan yang tidak terealisasi 70. Pembuatan pengantar surat Nikah target 150, yang terealisasi 130 dan yang tidak terelisasi 20. Pembuatan pengantar Akte Kelahiran target 100, yang terealisasi 80 dan yang tidak terealisasi 20. Pembuatan Surat Pindah Keluar target 150, yang terealisasi 100 dan yang tidak terealisasi 50. Pembuatan surat Keterangan Tidak Mampu target 200, yang terealisasi 200.

Pada tahun 2019 pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk target 250, yang terealisasi 200 dan yang tidak terealisasi 50. Pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga

target 200, yang terealisasi 150 dan yang tidak teralisasi 50. Pembuatan pengantar Surat Nikah target 150, yang terealisasi 80 dan yang tidak terealisasi 70. Pembuatan pengantar Akte Kelahiran target 150, yang teralisasi 120 dan yang tidak terealisasi 30. Pembuatan Surat Pindah Keluar target 100, yang terealisasi 70 dan yang tidak terealisasi 30. Pembuatan surat Keterangan tidak Mampu target 300 yang terealisasi 300.

Pada tahun 2020 pembuatan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk target 300, yang terealisasi 250 dan yang tidak terealisasi 50. Pembuatan surat Pengantar Kartu Keluarga target 200, yang terealisasi 100 dan tidak terealisasi 100. Pembuatan pengantar Surat Nikah target 100, yang terealisasi 50 dan yang tidak terealisasi 50. Pembuatan pengantar Akte Kelahiran target 100, yang teralisasi 30 dan yang tidak terealisasi 70. Pembuatan Surat Pindah keluar target 100, yang terealisasi 80 dan yang tidak terealisasi 20. Pembuatan Surat Keterangan tidak Mampu target 250, yang terealisasi 125 dan yang tidak terealisasi 125. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa target yang ditetapkan tiap tahun tidak dapat terealisasi semuanya. Berdasarkan data diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis tentang “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Biudukfoho Kecamatan Rin Hat”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam rumusan masalah ini peneliti bertujuan untuk merumuskan masalah agar penelitian ini terarah dalam batasan yang telah ditetapkan. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Biudukfoho, Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mendeskripsikan “Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Biudukfoho Kecamatan Rin Hat Kabupaten Malaka”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dengan melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan birokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Pemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.