

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) Efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sector public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kirannya pelayanan publik memuat hal-hal pokok yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Khususnya Pemerintah Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparatur desa dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Dilihat dari pelayanan, diperlukan peningkatan pelayanan dengan harapan layanan yang diberikan agar dapat diandalkan, akurat, hemat biaya, dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena tugas utama pegawai pemerintah adalah melayani masyarakat dengan etika baik dan etika baik tanpa memanfaatkan status dan wewenang yang diamanatkan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai dokumen kependudukan penting yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI). Tidak hanya sebagai tanda pengenal, ternyata KTP memiliki banyak kegunaan antara lain :

- a) Sebagai tanda pengenal atau bukti yang sah,
- b) Mencegah data ganda dan pemalsuan KTP sehingga tercipta keakuratan data penduduk sehingga mendukung program pembangunan,
- c) Mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah atau swasta. Sementara itu dampak yang tidak memiliki KTP antara lain :
- d) Warganegara yang tidak memiliki KTP dianggap tidak memiliki identitas yang legal,
- e) Karena tidak memiliki identitas yang legal maka tidak dapat membuat Surat Izin Mengemudi (SIM),

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga, Kartu Keluarga memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat tinggal, agama, pekerjaan, dan kewarganegaraan. Sedangkan dampak dari tidak memiliki Kartu Keluarga salah satunya ialah akan susah untuk mencairkan bantuan jika salah satu anak dari anggota keluarga tersebut mendapat Bantuan Siswa Miskin (BSM) dari pemerintah yang syarat untuk mencairkan bantuan tersebut adalah Kartu Keluarga tersebut.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, secara eksplisit dijelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan Prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan republik Indonesia.

Desa ponu merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten TTU. Seperti wilayah lainnya desa ini memiliki Pemerintahan

Desa seperti Kantor Desa yang didalam pemerintahannya terdapat Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, Kantor Desa Ponu sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi dituntut kerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa.

Efektivitas kinerja aparatur pemerintah desa merupakan salah satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh (Kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik 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 publik. 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 kinerja aparatur bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para bawahan bisa meningkatkan kinerja mereka. Masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kinerja

Pemerintahan Desa Ponu.

Pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat desa ponu. Namun pada kenyataannya pelayanan yang sering diberikan oleh aparat pemerintah desa ponu masih jauh dari kata memuaskan, khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan-persoalan dimasyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan dimasyarakat. Keluhan diperoleh dari warga desa ponu terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparat Desa Ponu mengenai lambatnya pelayanan surat menyurat serta dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti pendaftaran Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara online dan perubahan data Kartu Keluarga (KK) di Desa Ponu terjadi pungutan biaya “administrasi” dan biaya “transportasi”. Pungutan inilah yang menjadi satu hal yang membuat sebagian masyarakat keberatan. Dengan melihat kepada masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah pelayanan di desa ini dalam bentuk kajian penelitian yang berjudul Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten TTU.

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus dirumuskan masalah terlebih dahulu. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Ponu Kecamatan Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten TTU?.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten TTU.
2. Mengetahui kendala Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Ponu.

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 publik.

2. Secara Akademis

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

3. Secara Praktis

Bagi pihak yang diteliti, sebagai bahan Kantor Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten TTU untuk mengevaluasi kinerja dalam masing-masing tugas pokok beserta fungsinya.