

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat mulai dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan di bidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/ kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Satu perubahan besar yang dilakukan melalui kartu keluarga (KK) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Pada Desa Taekas Kecamatan

Miomafo Timur Kabupaten TTU, setiap hari jam kerja kepala desa bersama stafnya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat desa Taekas yang mempunyai keperluan untuk mengurus kartu Keluarga (KK), setiap hari para pegawai melayani masyarakat lebih dari 10 orang yang datang untuk melakukan pengurusan kartu keluarga (KK) yang harus dilengkapi baik untuk keperluan keluarga maupun untuk keperluan lainnya.

Desa Taekas merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Miomafo Timur Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur , dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 adalah 1.717 Jiwa dan memiliki 3.83 Kepala Keluarga . Selain itu Desa Taekas memiliki 3 dusun dengan dusun 1 memiliki 4 RT, dusun 2 memiliki 3 RT dan dusun 3 memiliki 2 RT. Desa Taekas Juga dalam menjalankan kepermerintahannya selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi namun ada beberapa persoalan yang peneliti temukan dalam pelayanan adminitrasi di Desa Taekas salah satunya adalah pelayanan pengurusan surat keterangan pembutan kartu kelurga yang dimana pengurusan surat keterangan pembuatan kartu keluarga di Desa Taekas belum efektif karena ada beberapa persoalan yaitu; Perangkat Desa Kurang Disiplin, yang artinya suatu tindakan yang digunakan para atasan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang

baik. Hal tersebut sangat penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Namun berdasarkan hasil observasi atau pengamatan dari peneliti, Kepala Desa maupun perangkat desa di Desa Taekas kurang disiplin dalam memberikan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang mana perangkat Desa jarang masuk kantor sehingga masyarakat selalu kesulitan bertemu dengan para pegawai ketika ingin mengurus surat. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluh karena mereka selalu kesulitan dalam membuat kartu keluarga, karena persyaratan dari Dinas Pencatatan sipil untuk menerbitkan kartu keluarga harus sertakan surat keterangan pengurusan kartu keluarga dari desa/kelurahan. Sehingga ketidakdisiplinan dari perangkat desa tersebut yang jarang masuk kantor mengharuskan masyarakat untuk pulang pergi ke kantor desa untuk memastikan kehadiran dari para pegawai untuk mengurus surat yang mereka butuhkan. Surat keterangan yang seharusnya di buat hanya satu hari , harus ditunda sampai beberapa hari bahkan minggu . Hal tentunya menjadi kendala bagi masyarakat ketika ingin mengurus Kartu Keluarga.

Sarana prasarana dalam membuat surat kurang memadai. Menurut Moenir (2006) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/ alat langsung untuk mencapai tujuan Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. sarana: Laptop, Komputer, printer, Prasarananya antara lain: Kertas, tinta dan lain-lain. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, sarana dan prasarana dalam pembuatan surat di desa Taekas belum memadai yang mana ketersediaan laptop sangat terbatas. Laptop yang disediakan di kantor desa hanya 2 laptop namun yang dua rusak,

printer ada satu namun tidak berfungsi karena rusak. Sehingga setelah dibuatkan surat masyarakat selalu di arahkan untuk print diluar kemudian setelah print dibawa kembali untuk ditandatangani. Hal ini tentunya menimbulkan keluhan dari masyarakat ketika mengurus surat keterangan di kantor Desa.

Sumber daya manusia dalam mengelola komputer masih rendah. Menurut Sunyoto (2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non-fisik. Peran pentingnya Sumber Daya Manusia dalam organisasi adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Berdasarkan hasil observasi/pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat digambarkan bahwa para perangkat desa hampir sebagian besar belum bisa mengoperasikan komputer sehingga ketika perangkat desa yang yang bisah mengoperasikan komputer tidak masuk kantor dan ada masyarakat yang pergi ke kantor untuk mengurus surat, masyarakat selalu di arahkan untuk kembali dan menunggu perangkat yang bisah mengoperasikan komputer masuk kantor baru mereka kembali untuk dibuatkan surat yang mereka butuhkan. Tentunya ini menjadi masalah tersendiri bagi masyarakat karena kebutuhan mereka yang seharusnya direspon dengan cepat oleh pemerintah desa harus ditunda karena alasan tersebut.

Berkaitan dengan masalah di atas, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai rujukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yohanis Ndoda (2021) melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Kepala Desa Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Publik” Penelitian ini dilakukan di Di Desa Kori Kecamatan Kodi Utara Kabupaten Sumba Barat Daya. Hasil penelitian ini menunjukkan tugas dan fungsi Kepala Desa dalam pelayanan publik di Desa Kori sudah sangat baik menurut aparat Desa lainnya, namun menurut penilaian masyarakat mengenai cara kerja Kepala Desa dalam pelaksanaan pembangunan masih kurang memuaskan karena Kepala Desa tidak mampu menjalin kerja-sama yang baik untuk mendorong danmenggerakkan masyarakat dan aparat Desa untuk bekerja bersama-sama demitujuan pembangunan yang baik.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Gratia Rogate Telaumbanua, Sukaaro Waruwu dan Delipiter Lase (2022) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik”. Penelitian ini dilakukan di desa Sisarahili Sisambualahe Kecamatan Gunungsitoli. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini bahwa kemampuan kepala desa sudah maksimal, namun masih terdapat kelemahan-kelemahan didalamnya, kualitas layanan Kepala Desa, dapat dikatakan bahwa selama ini masih belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Widodo dengan judul “Pengaruh Kinerja Kepala Desa Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Perangkat Desa” Penelitian Ini Dilakukan Di Desa Sumbergede, Kecamatan Sekampung, Lampung Timur.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kepala desa belum memuaskan masyarakat.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “ **ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA (KK) DI DESA TAEKAS KECAMATAN MIOMAFO TIMOR KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang peneliti ingin cantumkan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah kinerja kepala desa dalam Pengurusan Surat Keterangan Pembutan Kartu Keluarga Di Desa Taekas Kecamatan Miomafo Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan diatas maka peneliti menyimpulkan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut: Untuk mengetahui kinerja kepala desa dalam Pengurusan Surat Keterangan Pembutaan Kartu Keluarga Di Desa Taekas Kecamatan Miomafo Timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan kegunaan dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta untuk menjelaskan manfaat penelitian yang telah dilakukan penelitian. Berikut pemaparan manfaat penelitian ini :

## **1. Manfaat Praktis**

### a. Bagi Penulis

Secara praktis, peneliti diharapkan dapat memberikan informasi kepada penulis dan memberikan ilmu pengetahuan terhadap studi mengenai kinerja kepala desa dalam Pengurusan Surat Keterangan Pembutaan Kartu Keluarga.

### b. Bagi Instansi Pemerintah Desa.

Bagi Instansi Pemerintah Desa, diharapkan dapat dijadikan masukan yang bermanfaat dan bahan pertimbangan khususnya mengenai kinerja kepala desa dalam Pengurusan Surat Keterangan Pembutaan Kartu Keluarga

### c. Bagi Pembaca.

Bagi pihak lain, diharapkan menjadi bahan yang bermanfaat dan menambah wawasan tentang kinerja kepala desa dalam Pengurusan Surat Keterangan Pembutaan Kartu Keluarga

## **2. Manfaat Teoritis.**

### a. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menerapkan pemahaman teori yang diperoleh oleh peneliti selama dibangku kuliah dengan kondisi yang ada dilapangan.

### b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dimasa yang akan datang, khususnya kepada mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan yang akan melakukan penelitian yang sejenis mengenai kinerja kepala desa dalam Pengurusan Surat Keterangan Pembutaan Kartu Keluarga