

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur pemerintah desa merupakan salah satu unsur penggerak dalam pemerintahan desa. Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah desa melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 untuk memajukan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah memerlukan tersedianya birokrasi daerah yang tangguh dan sangat memahami peranan yang dilakukannya. Peranan birokrasi pemerintah, birokrasi daerah atau aparatur pemerintah daerah, diharapkan berperan dalam pelaksanaan fungsi- fungsi pelayanan, pengaturan, pemberdayaan, dan pembangunan. Dengan peran sebagai penyedia pelayanan masyarakat, birokrasi wajib memberikan pelayanan yang adil dan maksimal. Melalui peranan yang berkaitan, birokrasi terlibat dalam memberikan arah perilaku masyarakat. Umumnya peran ini tercermin pada proses pembuatan perundang- undangan. Peran pengaturan sesungguhnya lebih luas dari itu, karena hal ini melekat pada setiap kegiatan pelayanan pemerintahan yang diberikan oleh birokrasi. Kemampuan birokrasi tidak hanya sebatas pada penyediaan sumber daya dan sumber dana, birokrasi dituntut mampu menciptakan suasana yang lebih terbuka bagi warga untuk mengembangkan pengetahuan dan pemahamannya pada realitas kehidupan dantantangan yang mereka hadapi. Banyaknya jenis peranan dan luasnya ruang lingk up kegiatan, menjadi peluang bagi aparat pemerintah untuk menyiapkan dan mengembangkan kualitasnya, baik secara perorangan maupun kelembagaannya.

Sejak kebijakan otonomi daerah diberlakukan, terjadi perubahan mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah yang telah diperbaharui dengan Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, sehingga membawa dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintah, perencanaan

pembangunan, pengelolaan keuangan dan system penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintah di daerah khususnya pada tingkat pemerintahan Desa. Untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pembangunan yang telah diprogramkan, perlu didukung oleh aparatur pelaksana yang hendaknya memiliki kemampuan optimal dalam pelaksanaan tugasnya agar terjalinnya hubungan yang serasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah bahkan sampai ditingkat desa.

Aparatur pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakat aparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan fungsi gandanya tersebut diharapkan aparatur pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat terlebih dahulu mengetahui persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Ketika persoalan-persoalan dalam masyarakat sudah dapat diinventarisir dan dilakukan analisis maka strategi-strategi untuk mengatasi permasalahan tersebut akan semakin jelas dampaknya bagi masyarakat.

Desa jaya bakti merupakan salah satu Desa dari 8 Desa yang ada di wilayah Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, program kegiatan harus terukur baik dalam jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek. Dengan kurun waktu masa jabatan kepala Desa yang hanya selama 6 tahun program kegiatan tersebut harus berkesinambungan dengan masa periode berikutnya. Namun tentunya visi dan misinya harus jelas dan dapat terealisasi sehingga hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat setempat kemitraan antara pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa perlu lebih ditingkatkan sesuai dengan tupoksi untuk dapat mengakomodir aspirasi masyarakat sehingga akan tercipta sinkronisasi dan menumbuhkan kebanggaan rasa kebersamaan dengan demikian akan dapat lebih mengaktifkan peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Saat ini aparat desa yang di serahi tugas di bidang pelayanan administrasi di desa Jayabakti Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi menjuluki posisi yang

sangat penting karena sebagai organ dari pemerintahan yang paling bawah mengetahui bagaimana kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya tersebut. maka input yang ada pada pemerintahan desa yang terkait berbagai keterangan dan informasi sangat penting dan sangat dibutuhkan Untuk masyarakat sebagai pengambilan kebijaksanaan daerah nasional untuk pembangunan secara menyeluruh. Pelayanan aparat desa Jayabakti di desa tersebut menjadi kepentingan banyak orang dampaknya dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan administrasi secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya bentuk pelayanan administrasi itu sendiri baik dalam bentuk berbagai kebijaksanaan maupun adanya penyediaan fasilitas, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan efektif dan cepat dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung.

Namun di sadari bahwa dengan berbagai keterbatasan yang ada terkadang masih dirasakan adanya keterlambatan pelayanan aparat pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya setiap dari manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. 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.

Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparat desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik. Suatu tugas yang utama dari seorang aparatur sudah di jelaskan di dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat. Kinerja birokrasi dalam memberika n pelayanan kepada masyarakat di haruskan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur. Berikut Data Nama – Nama Aparat Desa Jayabakti Seabagi Berikut :

Tabel 1.1 Nama – Nama Aparat Desa Jayabakti

No.	Nama – Nama Aparat	Jabatan
1	Bapak Akim, S.AP	Kepala Desa
2	Bapak Acin	Kaur Karsa
3	Bapak Midin	Pengurus Administrasi Keuangan
4	Bapak Suryadi	Pengurus Pencatat Pendataan Nikah, Surat Kematian.
5	Bapak Arman	Pengurus Tata Usaha
6	Bapak Jaelani	RW
7	Bapak Daih	RT
8	Bapak Munun	Pengurus Keamanan
9	Bapak Yudi	Pengurus Pelayanan Desa
10	Bapak Aji	Kaur Hukum

Sumber data kelurahan jayabakti 2022

Menurut (Mustofa, 2017) Pelayanan administrasi pemerintah desa yang cepat, tepat akurat, murah dan ramah akan menimbulkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam hal ini pemerintahan yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political *framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Menyatakan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan dalam melaksanakan penyediaan *public and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya *good governance* (kepemerintahan yang baik). Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya *alignment* (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Sehingga *good governance* yang terjadi akan mewujudkan kinerja pelayanan administrasi yang baik

dan berkualitas.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini, senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Menurut hasil penelitian observasi peneliti pada jumat 8 April 2022 secara langsung dengan Kepala Desa Jayabakti yaitu Bapak Kelurahan terdapat permasalahan yang sering terjadi dihadapi oleh pemerintahan desa yaitu dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah proses pembuatan surat menyurat yang masih lambatnya dengan jaringan atau sinyal karena berada di daerah pesisir dan sebagian besar juga di pengaruhi oleh minimnya kemampuan dan pengala man aparat desa karena yang berdampak terhadap pelayanan kurang maksimal pelayanan admisnitiasi kependudukan dalam pelayanan di masyarakat. Berikut data kinerja Aparat Desa Jayabakti pada bulan Januari – Desember 2021 sebagai berikut :

**Table 1.2 daftar pelayanan administrasi pada bulan
Januari – Desember 2021**

No.	Jenis pelayanan administasi	Penyerahan Berkas	Pengambilan Berkas
1.	Permohonan kartu tanda penduduk	122 berkas	83 berkas
2.	Pemohon kartu keluarga	105 berkas	77 berkas
3.	Pengantar SKCK	189 berkas	63 berkas
4.	Surat keterangan lain	111 berkas	82 berkas

Dapat di lihat, berdasarkan data diatas masyarakat Desa Jayabakti bahwa hasil kinerja Aparat desa kurang optimal dalam melayani masyarakat, membuat masyarakat mengalami rasa kecewa dalam penanganan yang ada. Dari hasil data berkas permohonan kartu tanda penduduk terkumpul 122 berkas hanya 83 berkas yang terselesaikan sesuai tanggal yang sudah di tentukan, kemudian berkas permohonan kartu keluarga terkumpul 105 berkas hanya 77 berkas yang terselesaikan, lalu pada berkas pengantar SKCK terkumpul 189 berkas hanya 63 yang terselesaikan tepat waktu dan berkas surat keterangan lain terkumpul 111 berkas terselesaikan hanya 82 berkas. Dapat disimpulkan bahwa hasil kinerja Apart Desa Jayabakti menurun pada bulan Januari – Desember 2021.

Dari hasil wawancara peneliti masih adabeberapa permasalahan pelayanan Adminitratif yang dihadapi oleh Desa Jayabakti, pelayanan administrasi desa masih bersifat manual, belum di *back up* dengan teknologi informasi. Beberapa tempat masih mengandalkan administrasi menggunakan buku atau tulisan di papan sehingga belum terdokumentasikan dengan baik, sulitnya mengakomodir seluruh keinginan masyarakat. Program pemberdayaan masyarakat dengan anggaran yang besar, maka memunculkan banyaknya tarik ulur dalam penentuan program, sehingga akan ada keinginan masyarakat yang tidak terakomodir, keterbatasan sarana dan prasarana desa. Keterbatasan ini yang memunculkan minimnya sarana prasarana pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat desa, rendahnya kapasitas SDM kepala desa dan perangkat desa. Kompetensi kepala desa menjadi ujung tombak maju atau mundurnya sebuah desa. Permasalahan di sini adalah masih jarangny kepala desa yang kompeten.

Dari observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja pemerintah Desa Pagarbatu dalam pelayanan publik masih belum mampu menyelesaikan tugasnya dalam melaksanakan tertib administrasi desa. Hal ini dapat dillihat dari masih kosongnya buku-buku administrasi desa. Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh kurang mempunyai kemampuan aparatur Desa Cabangbungin dalam

penyelenggaraan pemerintahan khususnya terkait tertib administrasi desa. Kelemahan pada aspek sumberdaya manusia diduga disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam mengembangkan dan melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat terkendala, karena dengan kualitas aparatur yang baik maka penyelenggaraan pemerintahan desa akan berjalan dengan baik juga. Berikut Data Penduduk Desa Jayabakti :

Tabel 1.3 Data Penduduk Desa Jayabakti

No.	Keterangan	Jumlah Penduduk
1	Laki - Laki	7668 Jiwa
2	Perempuan	3878 Jiwa
3	Kepala Keluarga	2339 KK

Sumber data kelurahan Jayabakti, 2022

Pada pengamatan peneliti pada tanggal 15 Juni di Kantor Desa Jayabakti realitanya dalam lapangan adalah kualitas sumber daya aparatur masih rendah, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya aparatur Desa Jayabakti lulusan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 2 orang, dan SLTA 5 orang dan sarjana 1 orang. Sehingga dalam menjalankan tugasnya sebagian aparatur desa tidak paham sepenuhnya dalam bidangnya. Kesalahan-kesalahan yang sering terjadi, penulisan nama yang salah, penulisan nomor pada blangko yang terkadang lupa dicantumkan, tanggal lahir yang salah bahkan dalam penulisan riwayat pendidikan juga terjadi kesalahan. Desa Jayabakti memiliki kaur pemerintahan yang menjadi salah orang yang mengatur berjalannya pelayanan administrasi kependudukan, kaur pemerintahan memberikan arahan-arahan kepada perangkat desa lain yang tidak paham dalam pekerjaan. Akan tetapi, terdapat permasalahan yang perlu diperhatikan tentang kedisiplinan perangkat desa yaitu mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08.00 dan selesai pada pukul 14:00 tetapi kenyataannya sebagian besar dari jumlah perangkat desa yang ada selalu berangkat lebih dari jam 08.00, kemudian ketika jam kerja belum habis ada beberapa perangkat desa pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang ditentukan, dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor. Hal ini disebabkan oleh manajemen kinerja yang tidak baik dilihat dari tugas Kepala Desa yang

mempunyai tugas wewenang untuk mengantar dan berkoordinasi dengan bawahannya, akan tetapi dalam penyelenggaraan kinerja aparatur desa dalam pelayanan, Kepala Desa sering tidak hadir sehingga aparatur desa sulit berkoordinasi dengan Kepala Desa, maka hal ini akan memperlambat proses administrasi kependudukan di Desa Jayabakti.

Persoalan mengenai pelayanan administrasi aparatur pemerintah desa ini juga terjadi di pemerintahan Desa Bojong, seperti pelayanan Kartu Penduduk (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Surat pindah tempat, dan Surat Keterangan Cari Kerja (SKCK).

Hal ini dipengaruhi kinerja aparatur desa yang kurang maksimal karena kurang mampu memanajemen waktu, aparatur desa seharusnya saling bersinergi dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Jayabakti agar terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang prima dan berkualitas seperti yang diharapkan pemerintah desa. Bekaitan dengan hal tersebut peneliti memilih Desa Jayabakti menjadi obyek yang akan diteliti karena kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jayabakti Cabangbungin.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa, dalam menjalankan pemerintah desa. Untuk itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan, menciptakan Sumber daya manusia yang berkualitas, me mbuat pedoman pelayanan, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Berikut gambar Observasi peneliti pada bulan April 2021 kepada masyarakat :



Gambar 1.2 Hasil Observasi Peneliti Kepada Masyarakat

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengetahui permasalahan kemampuan sumber daya manusia masih kurang optimal untuk melaksanakan tugasnya dalam bidang administrasi di Desa Jayabakti. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul : “Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa Jayabakti Cabangbungin Dalam Meningkatkan Pelayanan Adminisratif Tahun 2021”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah sebagaimana yang dijelaskan diatas, maka yang menjadi perumusan di dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Evaluasi Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa JayabaktiCabangbungin ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan, responsifitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dari kinerja aparatur desa dalam Pelayanan publik di Desa Jayabakti Cabangbungin yang secara operasional didefinisikan sebagai kerjasama pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya. Kinerja atau tingkat keberhasilan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diamati melalui sejauh mana pemerintah desa dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat melalui administrasi Desa Jayabakti Cabangbungin.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dilakukannya penelitian di atas, penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini dapat di gunakan sebagai salah satu referenrensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan dalam Pelayanan Administratif

2. Bagi Manajemen Desa Jayabakti Cabangbungin

Hasil dari penelitian ini sebagai sumbangsih pemikiran yang diharapkan dapat membantu Desa Jayabakti Cabangbungin dalam memperbaiki hasil pelayanan kinerja dalam administratif pada masyarakat.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian skripsi ini, penulis memberikan batasan masalah pada bab pembahasan tentang : “Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa Jayabakti Cabangbungin Dalam Pelayanan Adminisratif Tahun 2021”

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut :

BABI : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori- teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang design penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, oprasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode analisis data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi

manajerial.





