

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan desa merupakan sub sistem pemerintahan, sehingga desa dapat mengontrol masyarakatnya. Menurut UU 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat bersama-sama dengan perangkat desa.

Aparatur desa ialah pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani masyarakat. Selain itu, mereka membantu kepala desa dalam melaksanakan tugasnya agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Oleh karenanya, perangkat desa harus memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan, dan perasaan. Melayani masyarakat memerlukan kepedulian yang tulus dan rasa empati yang kuat. Diharapkan masyarakat merasa nyaman dan puas ketika menerima pelayanan dari aparat desa sebagai berikut: 1) pelayanan pembuatan surat pengantar KTP; 2) pengenalan KK. 3) pengantar akta nikah; 4) pengenalan akta kelahiran; 5) surat pindah; 6) surat keterangan tidak mampu; 7) izin usaha.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, dan sesungguhnya pelayanan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia. Masyarakat secara konsisten mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, meskipun secara obyektif pelayanan publik yang selama ini diberikan masih membingungkan, lamban, mahal, dan melelahkan.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sosok aparatur terutama bertugas melayani. Tanggung jawab ini diatur dalam alinea keempat UUD 1945 yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berlandaskan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kemudian, diperjelas lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan publik.

Berlandaskan surat keputusan Bupati Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kalurahan ditetapkan wewenang lurah sebagai berikut:

Kewenangan Kalurahan meliputi:

- a. kewenangan berlandaskan hak asal usul;
- b. kewenangan lokal berskala Kalurahan;
- c. kewenangan yang ditugaskan oleh:
 - 1) Pemerintah;
 - 2) Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; atau
 - 3) Pemerintah Daerah.
- d. kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, atau Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karyawan yang disiplin, termotivasi, dan bertanggung jawab dengan komitmen penuh diperlukan untuk mencapai kesuksesan. Oleh karena itu, perhatian lebih harus diberikan pada perilaku masing-masing perangkat pelaksana untuk memfasilitasi pelaksanaan tugas yang efektif. Bimbingan diperlukan untuk pelaksanaan tugas dan kinerja yang efektif, sehingga kesalahan diminimalkan dan pengetahuan serta kemampuan dapat ditingkatkan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

- a. Mentaati ketentuan jam kerja
- b. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
- c. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
- d. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Di mana, setiap pegawai wajib melakukan pengabdian masyarakat yang prima. Dengan regulasi dan sumber daya, kinerja pegawai dapat dioptimalkan, yang dibutuhkan oleh semua komponen birokrasi, terutama organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik ialah penyediaan produk, layanan, dan layanan administrasi kepada warga

negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini terjadi karena masyarakat masih dipandang sebagai pihak yang “melayani”.

Kondisi ini menghambat pertumbuhan kualitas layanan, karena upaya untuk meningkatkan layanan biasanya diabaikan dan pemerintah daerah tidak memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pemerintahan desa merupakan sub sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa dapat mengontrol masyarakatnya. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pemerintah Desa ialah pelaksana urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berlandaskan asal-usul dan adat istiadat yang diakui dan diterima dalam sistem NKRI.

Syukuri 2002:8 (dalam Abdul Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yakni :

- 1) Kapasitas sumber daya manusia yang memadai, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas, dan komitmen dari pelaksana akan sangat mendukung tercapainya kinerja daerah yang optimal.
- 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas diperlukan mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar.
- 3) Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja perlu dikembangkan upaya peningkatan kapasitas di berbagai bidang.

- 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat maupun media massa dan masyarakat umum, harus diadopsi dan terus ditingkatkan.

Pelayanan administrasi di Indonesia terus menghadapi permasalahan yang membutuhkan perhatian dan solusi yang menyeluruh. Pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sosial harus benar-benar disegarkan, baik model maupun cara pelayanannya, sebagai akibat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat dan perubahan pemerintahan. Pelayanan administrasi oleh pusat pemerintah dan masyarakat lokal yang bertanggung jawab menyelenggarakan sebuah kegiatan untuk kepentingan bersama masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public akan memenuhi jika pelayanan yang diselenggarakan oleh pegawai terdapat memenuhi harapan masyarakat pada saat ini.

Setiap penduduk siap mendukung akan jasa dan jasa administrasi yang telah disediakan oleh pelayanan public (Ropi et al., 2021). Aparatur sipil Negara merupakan salah satu cabang yang hadir sejak dalam studi birokrasi. Khusnudin dalam tahap pelayanan public merupakan sebuah keterkaitan antara masyarakat dan pemerintah. Mengapa itu terjadi karena masyarakat terus di posisikan sebagai "melayani" bukan dilayani. Oleh karena itu akan berdampak negative terhadap pertumbuhan sebuah kualitas pelayanan., yang dapat mengartikan sebagai upaya peningkatan pelayanan yang sering diabaikan dimana kurangnya pengembangan inovasi pelayanan dan kurangnya motivasi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. (Islamiyah, 2021)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa diperlukan adanya kinerja yang baik demi terciptanya sebuah pelayanan administrasi yang baik. Kinerja ialah sebuah kunci yang memperoleh produktivitas, yang dimana hasil kerjanya ialah berasal dari Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya, terdiri dari suatu organisasi yang membawa hasil akhir berlandaskan tingkat kualitas dan standar globalisasi. Karena pada dasarnya keterkaitan pelayanan publik dan kinerja merupakan pekerjaan yang tidak terlepas dari proses hasil kinerja seseorang dalam menjalankan tugas atau tanggung jawabnya secara kuantitas dalam pelayanan.

Kapasitas kerja karyawan atau pegawai ialah tingkat individu karyawan dalam mencapai keberhasilan pekerjaan yang diberikan dengan kata lain ialah hasil kinerja karyawan yang dukung baik dalam hal kualitas dan kuantitas berlandaskan standar yang telah ditentukan. Kualitas layanan yang terpenuhi merupakan kepuasan pelanggan karena itu langkah untuk menentukan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Hal ini berarti bahwa jika kepuasan pelanggan tercapai, kualitas layanan dapat dikatakan memenuhi harapan pelanggan sehingga pelayanan yang diterima orang menjadi puas.

Untuk mencapai kapasitas kerja karyawan atau pegawai yang berhasil dalam pekerjaan yang diberikan, maka hendaklah diukur terlebih dahulu kinerja dari karyawan atau pegawai tersebut. Menurut Dessler (2014), evaluasi kinerja memerlukan analisis kinerja karyawan saat ini dan/atau historis sehubungan dengan kriteria kinerja mereka. Intinya, penilaian kinerja selalu merupakan proses tiga langkah: (1) menetapkan standar kerja. (2) Menilai kinerja aktual

karyawan relatif terhadap standar (biasanya melibatkan peringkat). (3) Memberikan umpan balik kepada karyawan dengan tujuan membantu mereka menghilangkan kekurangan kinerja atau terus bekerja di atas standar.

Tujuan dari penelitian ini ialah pegawai yang ada di desa Sardonoarjo dapat bekerja sesuai dengan kinerja mereka, dan bertanggungjawab atas tugas yang mereka anut juga bisa bekerja dengan maksimal untuk memenuhi kapasitas pelayanan pemerintahan Desa Sardonoarjo. Dengan ini peneliti Mengambil Tempat penelitian Di Desa Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman. Peneliti akan meneliti tentang Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. Studi kasus pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Desa Sardonoarjo, dapat dilihat dari beberapa aspek pelayanan administrasi diantaranya terdiri dari pelayanan administrasi umum, administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Dengan adanya kasus-kasus masalah yang sering terjadi pada pelayanan adminitrasi dalam pelaksanaannya, yakni masih rendahnya pelayanan administrasi yang disediakan seperti dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk:

- 1) Pelayanan pembuatan surat pengantar KTP.
- 2) Pengantar kartu keluarga;
- 3) Pengantar surat nikah;
- 4) Surat keterangan tidak mampu;
- 5) Pengantar akte kelahiran;
- 6) Surat pindah;

7) dan surat izin usaha.

Permasalahan yang ditemukan saat observasi awal yang dilakukan peneliti pada Kantor Desa Di Kalurahan Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kota Yogyakarta, yakni pelayanan administrasi pemerintah desa berkaitan dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan masih rendah dan belum optimal. Permasalahan tersebut belum maksimal dikarenakan masih belum optimalnya pelayanan perangkat desa dan masih kurang efisien dalam melaksanakan pelayanan, seperti masih ada beberapa pegawai yang masih kurang disiplin dalam jam kerja. Selain itu berlandaskan pengamatan awal penelitian yang dilakukan menampilkan bahwa pegawai kantor desa sardonoharjo dalam menyediakan informasi dan melaksanakan pelayanan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai sardonoharjo masih kurang dan belum optimal sehingga hal tersebut menyebabkan terhambatnya proses pelayanan dan roda pemerintahan tidak berjalan dengan efektif. Aktivitas ini ditampilkan dengan penelitian tentang pelaksanaan kegiatan administrasi yang tidak dilakukan dengan benar dan sesuai aturan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi kependudukan, maupun administrasi lainnya. Masalah yang terjadi pada kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan seperti pada pelayanan administrasi penduduk: 1) Pelayanan pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk), 2) KK (Kartu Keluarga), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar surat akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) dan surat izin usaha. Maka dari itu, kantor desa sangat memerlukan kualitas kinerja yang baik bagi

perangkat desa dalam melayani masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab mereka, agar dapat terwujudnya kinerja pelayanan yang efisien, cepat, dan akurat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari segi kualitas pelayanan publik sarana untuk mencapai sebuah peraturan yang harus di patuhi secara ketat oleh siapapun yang menjadi suatu obyek dari peraturan tersebut. (Ropi et al., 2021). Penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat berbagai permasalahan dalam pelayanan kepada masyarakat oleh pegawai kantor desa guna memperbaiki segala kekurangan yang ada dan demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berlandaskan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dari tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai kantor Desa Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja pegawai kantor di Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan menunjukkan kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman.
- b. Untuk memenuhi tugas penelitian Ilmu Pemerintahan, sebagai syarat menyelesaikan Studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kinerja aparaturnya di Desa Sardonoarjo, Kabupaten Ngaglik, Kabupaten Sleman.

b. Bagi Pemerintah

Kajian ini dimaksudkan sebagai acuan atau penilaian untuk pengambilan keputusan dan juga sebagai acuan bagi pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan mengenai kinerja aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kelurahan Sordonoharjo, Kabupaten Ngaglik, Kabupaten Sleman.

c. Bagi Mahasiswa

Berkontribusi untuk pemahaman siswa, khususnya dalam ilmu pemerintahan, dan dapat dipakai sebagai referensi untuk studi masa depan.

1.5 Sistematika Penulisan

Guna mendapatkan gambaran singkat secara sistematis tentang isi penelitian skripsi ini, peneliti akan menguraikan sistematika pembahasannya dalam 5 (lima) bab dan masing-masing terdiri dari sub-sub bab Sistematikanya ialah sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang di dalamnya menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematikan bab.

Bab II merupakan penjelasan dari kajian pustaka tentang landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

Bab III merupakan bagian dari metode penelitian membahas tentang Dasar penelitian (Jenis Penelitian), Objek Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Model Analisis Data.

Bab IV merupakan bagian hasil penelitian dan pembahasan pada bagian ini akan membahas tentang temuan hasil penelitian dan juga akan menjawab semua rumusan masalah yang ada pada bab I.

Bab V merupakan akhir dari rangkaian penutup, yang di dalamnya menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga dikemukakan beberapa saran yang bermanfaat.

