

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan aktivitas masyarakat. Pemerintah tidak hanya menangani masalah formal, tetapi juga masalah informal seperti adat, agama, dan berbagai asul-usul dan hak konvensional masyarakat Desa. Pemerintahan di tingkat desa bertanggung jawab atas pengelolaan urusan pemerintahan serta mengkoordinasikan kegiatan masyarakat lokal dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam tatanan manajemen pemerintahan, pemerintahan desa merupakan tindakan yang dijalankan oleh instansi pemerintah di tingkat kecamatan dan desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan pada Pasal 1 ayat (2) bahwa Pemerintah Desa bertugas mengelola urusan pemerintahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintah Desa berkedudukan di bawah naungan negara kesatuan, dalam hal ini Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai sumber pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar pelayanan publik menjadi lebih baik. Sinambela (2014:5) mengutip pernyataan Sampara Lukman bahwa pelayanan adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang terjadi ketika berhadapan langsung dengan alat atau orang lain. Yang kita inginkan adalah kebahagiaan.

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Desa berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan salah satu bentuk permintaan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan tugasnya dan merupakan hak warga negara. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa pemerintah wajib memenuhi hak dan kebutuhan dasar seluruh warga negara dan penduduk dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, sebagai pemberi

pelayanan, pemerintah harus meningkatkan mutu pelayanan dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana serta merekrut sumber daya manusia yang lebih baik.

Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa masalah pelayanan publik memiliki beragam masalah tersendiri. Beragam penelitian yang sudah ada terkait dengan masalah kinerja pelayanan pemerintahan. Misalnya saja penelitian Rolando Tamawivi (2015) menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam sektor layanan publik, yang telah diterapkan di tingkat pemerintah pusat dan daerah. Masih terdapat favoritisme dalam pemerintahan desa, dan pejabat tidak selalu hadir ketika masyarakat membutuhkan bantuan. Hal ini terlihat dari cara berpikir dan bertindak pejabat desa ketika mereka membacakan informasi kepada masyarakat.

Kemudian, ada hasil penelitian lainnya menunjukkan bahawa pendaftaran penduduk berjalan lancar dari segi kebutuhan, tahapan, dan biaya, sesuai dengan Undang-Undang Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kendala muncul pada saat pengadaan barang dan jasa serta pemenuhan ketentuan (Angkat, Kadir, & Isnaini, 2017).

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berkaitan dengan kualitas kinerja dan pelayanan, dimana kualitas pelayanan publik hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menurut Mahmudi(2015 : 224) kualitas pelayanan dilihat dari beberapa faktor:

- a) Jelas Pelayanan publik harus terbuka, sederhana, dan mudah diakses oleh siapa saja yang membutuhkannya. Pelayanan publik juga harus diberikan dengan baik dan mudah dipahami.
- b) Bertanggung jawab Persyaratan hukum menyatakan bahwa pelayanan publik harus bertanggung jawab.
- c) Karena Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan kebutuhan dan keterampilan baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, dengan tetap mengikuti prinsip kecepatan dan efektivitas.
- d) Partisipasi: Libatkan masyarakat dalam perencanaan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka.

- e) Tidak bias: cara pelayanan publik diberikan tidak mempertimbangkan latar belakang ras atau etnis, agama, keanggotaan kelompok, jenis kelamin, atau status sosial atau ekonomi seseorang.
- f) Keseimbangan yang tepat antara tugas dan hak Memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi hak dan kewajiban setiap orang adalah penting.

Selain kualitas pelayanan publik Adapun pengaruh kualitas kinerja aparatur yang juga berpengaruh terhadap prestasi suatu organisasi. Sejak saat itu, sejumlah pakar telah mengemukakan berbagai cara untuk mendefinisikan kesuksesan. Hidayat N (2017) mengatakan bahwa hasil kerja suatu instansi dalam menyelesaikan tugasnya dalam jangka waktu tertentu akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dan efektif jika:

1. Apa pun yang Anda hasilkan dari suatu tindakan, nyata atau tidak, disebut output. Komunitas harus dapat merasakannya secara langsung.
2. Hasil merupakan hasil atau keluaran yang terjadi karena layanan yang diberikan. Hal ini mencakup segala sesuatu yang menunjukkan bagaimana keluaran kegiatan tersebut bekerja dalam jangka menengah (efek langsung), artinya semua kegiatan yang dilakukan atau direncanakan dalam jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut; dan
3. Hubungan antara usaha dan pencapaian menunjukkan seberapa efisien sesuatu dengan menunjukkan seberapa banyak pekerjaan yang dilakukan untuk menyelesaikan sesuatu. Menurut definisi ini, ia menghitung sumber daya yang digunakan atau biaya per unit output. Ia juga memberikan rincian tentang output pada tingkat penggunaan sumber daya tertentu, yang menunjukkan seberapa efisien suatu unit dibandingkan dengan hasil sebelumnya, tujuan internal, norma atau standar yang diterima, atau output yang sama.

Desa Panggunharjo, salah satu dari empat kelurahan di kapanewon sewon, bantul, memiliki jumlah penduduk sebesar 28.515 jiwa dan luas wilayah mencapai 560,966,5 Ha pada tahun 2017. Secara administratif, desa ini berbatasan dengan kota Yogyakarta di Utara, Kalurahan Bangunharjo di Timur, Kalurahan

Timbulharjo dan Pendowoharjo di Selatan, serta Kalurahan Tirtonimolo, Kapanewon Kasihan di Barat.

Berdasarkan informasi di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul berikut: "Kinerja Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Bantul)

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di desa Panggungharjo Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

1. Bagaimana kinerja desa panggungharjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Hambatan dan tantangan yang di hadapi di Desa Panggungharjo Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah Panggungharjo

1. Untuk mengetahui kinerja Desa Panggungharjo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui hambatan dan tantangan yang dihadapi di Desa Panggungharjo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat di jabarkan menjadi 2 (dua)

1. penelitian ini mampu memperluas atau menambah wawasan bagi peneliti terkait pemerintah desa Panggungharjo.
2. penelitian ini sebagai sarana bagi masyarakat dapat memberikan masukan bagi pemerintah desa Panggungharjo.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan dan Manfaat serta Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada ini berisi tentang teori-teori atau pendapat ahli yang terkait dengan topik yang akan diteliti antara lain Kinerja Pemerintah Desa Panggunharjo Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan, penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi Lokasi Penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Analisis Data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan, hasil penelitian.