

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki hak wewenang untuk mengatur daerah dan wilayah tertentu, yang pada umumnya adalah sebuah negara. Terdapat beberapa definisi mengenai sistem pemerintahan. Dalam definisinya terdapat lembaga-lembaga pokok seperti lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif. Pemerintah dapat dijadikan sebagai sarana penegak kebijakan organisasi, maupun sebagai penentu mekanisme kebijakan. Dalam pemerintahan terdapat semacam konstitusi, yaitu sebuah pernyataan tentang prinsip-prinsip dan filosofi. Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dapat mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Hal tersebut beriringan bersama untuk mewujudkan tata kelola pelayanan pemerintahan yang baik yaitu good governance dalam pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di atur dalam sistem pedoman kinerja aparatur pemerintahan masing-masing sesuai dengan tugas pokok fungsi demi mewujudkan tata kelola pelayanan pemerintahan yang baik, Namun dalam pembuatan kebijakan, fungsi manajemen dan penerapan etika sangatlah diperlukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Transparansi pemerintah tentu dapat memberikan pengaruh besar terhadap pola pikir masyarakat saat ini. Kinerja aparatur desa juga harus berjalan sesuai pedoman yang telah di buat untuk mengelola dan menanganu urusan desa.

Konsep pengembangan pelayanan di wujudkan di dalam penyelenggaraan administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih akurat dan efektif. Dalam pelayanan administrasi saat ini terkesan lambat dan kurang efektif karena kurangnya koordinasi dan pengawasan dalam pendelegasian tugas yang kurang akurat. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang sesuai antara hasil dan tujuan. Banyak orang mengatakan bahwasannya pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang berjalan sesuai harapan seiring perkembangan zaman.

Saat ini masih banyak timbul permasalahan dalam sistem pelayanan yang tak lain disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan itu sendiri. Tentu saja saat ini masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada karena tak berjalan dengan harapan yang diinginkan yang tak lain karena prosesnya terlalu lambat. Hal itu dapat dipengaruhi oleh tertutupnya sistem pelayanan yang berjalan di instansi pemerintahan namun demikian pelaksanaan pelayanan yang baik saat ini menjadi pekerjaan yang cukup rumit bahkan juga hal itu terjadi karena banyak penyelewengan penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan menjadi pekerjaan yang kurang efektif. Kondisi ini terjadi juga pada di dinas kependudukan dan catatan sipil. Seharusnya para pelaku pelayanan publik bekerja secara transparan dan akuntabel agar dapat memberikan pelayanan yang efisien kepada masyarakat, tetapi pada kenyataannya yang terjadi saat ini tidak dapat diharapkan seperti bagaimana mestinya, banyak para pelaku pelayanan masyarakat meremehkan tugas dan pekerjaannya, jenuh dan stres mengakibatkan pelaksanaan tugas menjadi tidak efektif dan sangat lambat.

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) kebutuhan atau keperluan individu, orang dan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan yang berjalan dengan tata cara yang telah ditetapkan namun hal itu tak semuanya diterapkan. Sistem pelayanan dilakukan oleh aparatur yang di wewangi tugas dan tanggung jawab demi melaksanakan tugas tersebut dengan baik, akan tetapi pekerjaan itu bukan lebih mudah karena membutuhkan tenaga ahli dan pengetahuan yang memadai supaya hasil dari pekerjaan itu berjalan dengan efektif. Pelayanan tersebut dikerjakan dengan sistem dengan tujuan untuk mengarahkan kegiatan pelayanan itu menjadi lebih teratur.

Dalam pelayanan terkadang menjadi kurang efektif karena kurangnya kesadaran dari pelaksanaan pemerintah dalam memberi pengetahuan kepada masyarakat sehingga, yang terjadi saat ini berakibat pada pelayanan itu sendiri menjadi kurang efisien. Kurangnya keefektifitasan dalam instansi administrasi pelayanan pemerintahan dapat dipengaruhi oleh rendahnya informasi serta pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam media yang diberikan, serta

dapat dipengaruhi pula oleh kemampuan pemerintah dalam memberikan pemahaman setiap tujuan yang di berikan hingga membuat kegiatan pelayanan administrasi pemerintah menjadi terhambat.

Fungsi pemerintah berperan penting dalam mewujudkan pelayanan umum sebagai salah satu wujud dari tugas utama pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Manajemen administrasi merupakan bagian terpenting dalam bidang pemerintahan, hal tersebut dapat menjadi salah satu wujud terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, berkeadilan dan akuntabel. Hal tersebut berarti pemerintah mampu melaksanakan fungsi pemerintahan sebagaimana mestinya, tentunya agar tercipta sistem manajemen administrasi yang bersih adil dan efektif. Seiring dengan hal tersebut menurut pendapat George R. Terry, manajemen administrasi merupakan kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan, serta penggerakan para pekerja agar tercapainya aspek yang telah di tentukan.

Menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 terkait desa, menyatakan bahwasannya pemerintah desa memiliki kewajiban meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan sistem administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip pemerintahan desa yang transparan. Pemerintah desa adalah unit terkecil dalam struktur pemerintahan daerah, pemerintah desa mengemban tugas dan kewenangan tersendiri yang di atur oleh Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa begitu pula peraturan pemerintah yang di jelaskan pada Undang-undang nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kepala urusan memiliki wewenang dalam membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan mengelola administrasi pertanahan, administrasi kependudukan, ketentraman serta ketertiban dalam masyarakat desa. Begitu pula kebijakan dalam mengurus hukum Desa, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Tentunya masyarakat akan sangat bergantung pada keberhasilan kerja aparatur pemerintah desa dalam memahami tugas serta peran masing-masing aparatur pemerintahan desa. Penyelenggara pelayanan publik dewasa ini telah

menjadi rahasia umum bagi pola kehidupan masyarakat. Buruknya penyelenggara pelayanan di beberapa daerah yang dilaksanakan pemerintah dari berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak dasar kebutuhan masyarakat masih belum terjadi seperti yang di harapkan. Tentu nya saja hal tersebut dapat kita rasakan banyaknya pengaduan ataupun keluhan dari beberapa masyarakat melalui surat kabar maupun pemberitaan media sosial lainnya.

Kita tahu bahwa belakangan ini masih banyak sekali masalah yang timbul dalam kegiatan pelayanan administrasi yang dikeluhkan oleh masyarakat. Salah contoh bukti yaitu kegiatan pelayanan pengurusan KTP yang dimintai biaya administrasi melebihi tarif normal. Beberapa oknum yang memintai tarif diluar normal tersebut mengakui bahwa uang itu digunakan untuk mempercepat proses pengurusan KTP, hal itu tentu menjadikan contoh bahwa sistem pelayanan di beberapa daerah cenderung kurang efisien. Beberapa contoh kasus lainnya yaitu dalam memberikan pelayanan publik biasanya menawarkan dua jenis cara kepada masyarakat, yaitu dengan cara cepat atau lambat. Biasanya cara cepat inilah yang menjadi salah satu proses kegiatan pungli dan biasanya cara cepat ini membutuhkan biaya yang dikatakan melebihi tarif normal. Dalam contoh kasus ini biasaya masyarakat yang kurang mengetahui informasi selalu terjebak menjadi korban pungli, para petugas menyatakan bahwa proses pembuatan KTP ataupun KK membutuhkan waktu dan proses yang cukup lama, padahal pada kenyataan nya pembuaatan KK hanya memakan waktu beberapa jam saja.

Solusi dalam memperbaiki masalah pelayanan yang ada saat ini, pemerintah perlu segera membenahi paradigma aparatur hingga melayani, karena sebagai salah satu fungsi pemerintahan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, fungsi pelayanan inilah yang perlu di terapkan oleh para birokrat, agar dapat memperbaiki sistem pelayanan publik. Dalam proses pelayanan sistem administrasi sering kali petugas kurang menaati aturan, sehingga masyarakat kurang mendapatkan kepuasan. Petugas yang menyelewengkan tugas perlu di berikan sanksi yang tegas. Dengan adanya sanksi inilah diharapkan pemerintah mampu menaati aturan-aturan dan menjalankan tugas secara profesionalisme.

Kantor Desa Sukogidri sebagai salah satu instansi pemerintahan yang terletak di Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember merupakan desa yang terletak di ujung utara Kabupaten Jember merupakan salah satu pelaksana sistem administrasi dan berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus kebutuhan publik termasuk juga administrasi kependudukan. Para aparat pelayanan publik yang bersinggungan dengan masyarakat dapat diharapkan mampu menerapkan *good governance*. Dengan adanya berbagai kasus serta masalah yang terjadi saat ini dalam pelayanan administrasi, maka penting untuk meninjau bagaimana pelayanan manajemen pemerintah agar sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat.

Berjalannya sistem administrasi pemerintahan di Desa Sukogidri dapat di lihat dari pengorganisasiannya, manajemen, komunikasi, keuangan, kepegawaian humas. Dan ini semua adalah sebagai bentuk upaya pemerintahan desa dalam pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan sarana dan fasilitas desa, pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang bersifat umum, kegiatan kependudukan, kegiatan kelembagaan, pembangunan yang ada di desa, dan pelaksanaan lainnya. Manajemen tata pemerintahan atau manajemen publik dapat dikatakan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, baik dalam segi fisik maupun non fisik, manajemen menjadi faktor penting dalam kehidupan organisasi publik maupun swasta. Sektor publik dan swasta sama-sama memiliki peranan penting dalam konsep tata pemerintahan, menurut pandangan Untoro dan Halim (2007: 9), dengan menerapkan apa yang ada di dalam Manajemen strategis sektor publik, maka diharapkan sektor publik dapat menjadi instansi reaktif dalam menghadapi perubahan situasi yang dinamis dan kompleks. Akan tetapi hal tersebut tak selalu terjadi di setiap daerah.

Masih banyak kawasan yang menganggap pemerintah sebagai penghalang dalam terwujud pembangunan yang bersih dan adil. Tentunya tak luput dari bidang pembangunan yang masih menjadi ketimpangan sosial contohnya masih banyak daerah-daerah yang notabene nya masih cukup tertinggal dari penduduk kawasan perkotaan, antara lain dari sektor letak wilayahnya yang kurang kondusif, karena tata pelaksanaanya yang kurang transparan dan pelayanannya

masih dapat dikatakan kurang maksimal. Hal itu tentu menjadikan problem kedepan bagaimana pemerintah dapat berfokus pada pembangunan di daerah yang notabeneanya masih jauh dari harapan hingga saat ini.

Berdasarkan uraian di atas bisa di ketahui bahwa administrasi desa berperan penting dalam pelaksanaan pembangunan desa sehingga administrasi harus di lakukan dengan benar demi tercapainya wujud pembangunan di desa sukogidri. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis menyusun proposal skripsi mengenai “UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI DI DESA SUKOGIDRI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas berikut beberapa rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini (studi kasus di kantor Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo)

1. Apa saja faktor-faktor penghambat yang ada dalam pelayanan sistem administrasi di Desa Sukogidri saat ini?
2. Bagaimana strategi pemerintah Desa Sukogidri dalam meningkatkan pelayanan sistem administrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pemerintah desa Sukogidri dalam upaya meningkatkan pelayanan sistem administrasi Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang ada saat ini terhadap pelayanan sistem administrasi Desa Sukogidri Kecamatan Ledokombo

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan topik kajian serta rumusan masalah yang akan di bahas penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pembacanya sebgai berikut:

Manfaat Akademis

Berdasarkan penelitian yang dibahas, jika dilihat dari faktor akademis berharap bahwa pembaca dapat menambah wawasan tentang manajemen sistem pelayanan pemerintahan karena penelitian ini berfokus pada sistem pelayanan Desa Sukogidri.

Manfaat Praktis

Dilihat dari manfaat praktis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan dasar masukan dan informasi kepada semua pihak maupun kepada pembaca karena pentingnya manfaat manajemen sebagai faktor pengembang pembangunan desa.

Manfaat secara ilmiah

Jika dilihat dari manfaat ilmiah penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan berfikir secara ilmiah, begitu pula untuk mengembangkan pola fikir secara sistematis dalam kegiatan pelayanan publik.

