

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sector akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Kenaikan mutu layanan merupakan salah satu rumor yang amat genting dimana perihal ini terjalin sebab disuatu bagian desakan warga kepada mutu layanan dari tahun ketahun terus menjadi besar. Sedangkan itu praktek eksekutor layanan tidak hadapi pergantian yang berarti. Warga yang tiap durasi menuntut layanan khalayak yang bermutu dari aparat, walaupun desakan itu kerap kali tidak cocok dengan impian karna dengan cara empiris layanan public yang terjalin sepanjang ini sedang mengarah lelet, mahal, berbelit- belitdan meletihkan. Oleh karna itu pada dasarnya diperlukan pembaruan layanan pubik. bila dihat Layanan yang positif serta bermutu, dengan cara empirik pada satu bagian hendak menghasilkan kebahagiaan, kebahagiaan serta keselamatan warga, yang pada gilirannya hendak bisa menciptakan tujuan pembangunan warga.

Demikian halnya Desa Ngraho, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemeritah desa yang menjadi kewenangan yang harus

dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 yaitu :

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi Desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada umumnya Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dimana Upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya Aparat yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas. Khususnya Pemerintah Desa Ngraho Kecamatan Ngraho Kabupaten Bojonegoro dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur perangkat desa sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang maksimal. Pelayanan publik di Desa Ngraho dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan, seperti yang diatur dalam Keputusan Kepala Desa Nomor 08/KPTS/2013 tentang Mekanisme Pelayanan Umum, dimana dalam pelaksanaan

pelayanan publik semuanya sudah diatur dan ditetapkan oleh aparat desa selaku pemberi layanan. Dimana dalam proses pengolahan administrasi kependudukan desa, dibagi dalam empat seksi, yaitu :

- a. Seksi Pemerintahan dan Kependudukan yang menangani permohonan pembuatan permohonan Surat Kartu Keluarga (SKK), Surat Kartu Tanda Penduduk (SKTP), Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Kelahiran (SKKL), Surat Keterangan Kematian (SKKM).
- b. Seksi Kesejahteraan masyarakat yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKNA), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
- c. Seksi Ketertiban Umum yang menangani permohonan pembuatan Surat Kelakuan Baik (SKKB).
- d. Seksi Ekonomi yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU)

Sedangkan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan mengurus surat, biaya dan waktu pelayanan.

Melihat berbagai permasalahan yang dialami warga diatas sangat disayangkan, Dimana identitas kependudukan merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat sebagai salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara. Dan Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, yang dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah daerah Bojonegoro No 62 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbunyi “bahwa sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Kabupaten Bojonegoro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bojonegoro, bahwa sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bojonegoro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bojonegoro,”.

Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan. Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi. Widjaja (2003:3) mengatakan bahwa Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Realitas factual yang berbeda dapat di lihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggaraan pelayanan di Desa Ngraho yaitu :

*Pertama*, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang warga yakni Nengih (30 tahun) yang mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan KK dan Susi (34 tahun) yang juga mengalami hal yang sama ketika mengurus Akta Kelahiran untuk anggota keluarganya. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan

cenderung lambat, dan melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di desa Ngraho menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

Adapun dari semua jenis pelayanan yang diberikan kantor desa Ngraho waktu penyelesaiannya dapat dilihat dari tabel berikut :

*Kedua*, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.

*Ketiga*, masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurang responnya petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan. di kantor Desa Ngraho sendiri Sumber daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personel baik kuantitas maupun kualifikasinya, dapat dilihat dari Jumlah aparat pemerintah desa Ngraho yang berjumlah 8 orang.

**Table I.1 : klarifikasi Nama dan Jabatan Aparat Desa Ngraho**

No	Nama	Jabatan
1	Mustakim	Kepala Desa
2	Mufarid	Sekretaris Desa
3	Maskuri	Kasi Pelayanan
4	Moh. Mukodim	Kasi Pemerintah
5	Jayin	Kasi Kesejahteraan
6	Maskur	Kaur Perencanaan
7	Arifa Atin	Kaur Keuangan
8	Ghani	Kasi Kesejahteraan
9	Hari	Kaur Perencanaan

Bertolak dari Permasalahan tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, penulis khusus meneliti dan mengkaji tentang “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA NGRAHO KECAMATAN NGRAHO KABUPATEN KUANTAN BOJONEGORO”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik menyangkut pelayanan Administrasi Kependudukan di desa Ngraho di Kecamatan Ngraho ?
2. Bagaimana mengetahui kendala yang terjadi di pelayanan publik desa ngraho kecamatan ngraho ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui keadaan pelayanan publik di desa Ngraho kecamatan Ngraho kabupaten Bojonegoro terutama menyangkut pelayanan administrasi kependudukan di desa Ngraho
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pelayanan publik di desa Ngraho kecamatan Ngraho

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitaian ini adalah:

- a) Secara Teoritis.

Secara teoritis manfaat diadakannya penelitian ini adalah untuk memperluas pengetahuan tentang desa terutama untuk mengembangkan kajian dalam disiplin Ilmu Pemerintahan.Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian sejenis.

b) Secara praktis.

Secara Praktis manfaat penelitian ini adalah memberikan pengetahuan, saran, ataupun wacana yang mendalam kepada pihak yang terkait mengenai kebijakan pelayanan publik sehingga dapat menjadi acuan dan rujukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **1.5. Batasan penelitian**

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya serta untuk memperjelas tujuan suatu masalah yang diteliti agar tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan maka penulis memberikan batasan penelitian yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan Aparat desa terhadap masyarakat
2. Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan Yang diberikan Aparat
3. Kendala-kendala yang menghambat proses Pelayanan di desa Ngraho