

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah adalah sebuah entitas yang memiliki wewenang untuk mengatur suatu wilayah atau daerah tertentu, yang umumnya dikenal sebagai negara. Konsep "sistem pemerintahan" dapat diartikan dengan berbagai cara. Secara definisi, terdapat tiga lembaga utama dalam pemerintahan, yaitu legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Pemerintah berfungsi sebagai badan yang menjalankan kebijakan dan menentukan mekanisme kebijakan. Di dalam pemerintahan terdapat sebuah konstitusi yang mengandung prinsip-prinsip dan filosofi. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah mencakup layanan publik dan layanan administratif. Untuk mencapai pemerintahan yang efektif, tata kelola pemerintahan yang baik menjadi suatu keharusan.

Demi tercapainya pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam sistem pembinaan kinerja pada setiap aparatur pemerintah sesuai dengan tugas pokok fungsinya, dalam penyusunan kebijakan, fungsi manajemen, dan penerapan etika aplikasi. Pemerintah berkewajiban kepada masyarakat. Konsep pengembangan pelayanan diwujudkan dalam penyelenggaraan administrasi guna meningkatkan ketepatan dan efektivitas pelayanan administrasi. Pelayanan di pemerintahan saat ini terasa lambat dan kurang efisien karena kurangnya koordinasi dan pengawasan yang tepat dalam mendistribusikan tugas. Pelayanan yang diinginkan adalah yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan dalam mencapai hasil dan tujuan. Banyak orang meyakini bahwa pelayanan berkualitas adalah yang dapat memenuhi harapan serta beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara dalam hal barang dan jasa. Menurut Undang-Undang Dasar 1945, negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara untuk mencapai kesejahteraan mereka, dan kualitas pelayanan publik menentukan efektivitas sistem pemerintahan. Institute of Public Administration (2000) memandang sektor publik di dalam negara sebagai salah satu komponen pemerintahan yang melibatkan interaksi sosial, politik, dan ekonomi antara

masyarakat dengan berbagai aturan formal dan informal. Dalam konteks ini, negara memikul tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik untuk memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasar warga negara.

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tugas bersama, dan diharapkan partisipasi aktif warga negara dan penduduk dalam pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam organisasi pemerintahan, tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, dan pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik. Kemajuan zaman dan kehidupan modern menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat untuk memberikan pelayanan terbaik demi pemerintahan yang efektif. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan mengharapkan pelayanan maksimal dari pemerintah, sehingga administrasi kependudukan menjadi sentral dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan tersebut.

Administrasi kependudukan melibatkan beragam kegiatan dan upaya pengendalian yang terkait dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui proses pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta penggunaannya untuk melayani kebutuhan publik dan mendukung pembangunan di berbagai sektor. Tugas penyelenggaraan administrasi kependudukan dibagi antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bertujuan untuk menciptakan keteraturan dalam administrasi kependudukan dengan membangun database kependudukan yang bersifat nasional, serta memastikan keabsahan dan kebenaran dokumen kependudukan yang diterbitkan. Dengan adanya sistem Administrasi Kependudukan ini, diharapkan warga negara dapat memperoleh hak-hak administrasi kependudukan dengan mendapatkan pelayanan publik yang adil dan tanpa diskriminasi. Selain itu, peran aktif dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah sangat penting dalam mengimplementasikan sistem ini untuk kepentingan semua warga negara.

Pelayanan yang optimal dan bersahabat kepada masyarakat seharusnya dapat mendekatkan diri dengan masyarakat, menyederhanakan proses pelayanan,

memberikan keterbukaan informasi mengenai persyaratan layanan, serta menjamin efektivitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Namun semua itu harus selalu dikawal oleh penampu kebijakan yaitu pemerintah dengan alat kebijakannya, sehingga kepastian hukumnya jelas dan kuat. Termasuk pemerintah desa juga harus mengikuti pedoman yang ditetapkan untuk mengelola dan menangani urusan desa agar dapat berjalan dengan baik. Desa Sukorambi telah menjamin kepastian hukum terhadap warganya dalam hal pelayanan publik, Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 Tahun 2015 tentang Desa (pasal 226), masyarakat desa memiliki hak-hak sebagai berikut:

a. Hak untuk meminta dan menerima informasi dari Pemerintah Desa serta melakukan pengawasan terhadap berbagai kegiatan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

b. Hak untuk menerima pelayanan yang sama dan adil tanpa adanya diskriminasi, sehingga setiap warga desa mendapatkan hak yang setara dalam menerima layanan dari Pemerintah Desa.

c. Hak untuk menyampaikan aspirasi, saran, dan pendapat secara lisan atau tertulis yang bertanggung jawab tentang berbagai kegiatan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

d. Hak untuk berpartisipasi dalam proses pemilihan Kepala Desa, perangkat Desa, anggota BPD (Badan Permusyawaratan Desa), atau anggota lembaga kemasyarakatan Desa. Masyarakat desa memiliki hak untuk memilih, dipilih, atau ditetapkan sebagai bagian dari lembaga-lembaga tersebut.

e. Hak untuk mendapatkan pengayoman dan perlindungan dari gangguan ketenteraman dan ketertiban di Desa, sehingga dapat hidup dalam lingkungan yang aman dan nyaman.

Dengan adanya hak-hak ini, diharapkan masyarakat desa dapat aktif berpartisipasi dalam pembangunan dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kehidupan dan pemerintahan di Desa mereka..(P. Jember, 2015)

Sistem pelayanan kependudukan masih menghadapi banyak permasalahan, yang sebagian besar disebabkan oleh kesalahan individu atau pelaku pelayanan

tersebut. Banyak orang merasa tidak puas dengan layanan yang ada saat ini karena prosesnya terlalu lambat dan tidak sesuai dengan harapan. Masih banyak permasalahan dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan yang sepenuhnya merupakan kesalahan individu atau pelaku jasa. Tentunya banyak orang yang tidak puas dengan layanan yang ada saat ini karena tidak berfungsi seperti yang diharapkan atau karena prosesnya yang terlalu lambat.

Administrasi Kependudukan adalah Sebuah rangkaian tindakan yang mencakup pengaturan dan pengendalian dokumen dan data penduduk melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan informasi ini untuk menyediakan layanan publik dan mendukung pembangunan di berbagai sektor. Informasi penduduk memainkan peran sangat penting dalam pelaksanaan fungsi pemerintah, pembangunan, dan penyediaan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, koordinasi dan efisiensi dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan diperlukan secara berkelanjutan untuk memastikan kelancaran layanan publik terkait penduduk. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menetapkan kebijakan terkait sistem informasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam hal hak-hak sipil, Administrasi Kependudukan telah mengembangkan sistem administrasi yang menangani berbagai aspek kependudukan, termasuk pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan dengan baik. Namun, hingga saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukung masih beroperasi secara terpisah dan independen satu sama lain. Masyarakat umum sangat mengharapkan terwujudnya sistem yang menyeluruh ini, karena merupakan ciri dari administrasi negara modern, terutama dalam melayani kebutuhan masyarakat. Meskipun pencatatan sipil seharusnya menjadi hak setiap warga negara untuk mendapatkan dokumen a akta otentik dari pejabat negara, nyatanya hanya sedikit penduduk yang memahami pentingnya memiliki akta ini untuk mendukung perjalanan hidupnya.

Pemerintah Indonesia sendiri sudah menjelaskan dan memberikan kebijaksannya melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 2 tahun 2017

tentang Standart Pelayanan Minimum Desa. Pemerintah pusat memiliki keyakinan bahwa pelayanan tidak bisa di ambil alih sendiri oleh pusat, sehingga upaya memberikan pelayanan yang baik juga harus di tegakkan juga sampai lini bawah di desa. Pemerintah meyakini bahwa untuk mempercepat peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat di desa, guna mencapai kesejahteraan publik sesuai dengan otoritas desa, diperlukan penetapan Standar Pelayanan Minimal Desa (SPMD). Melalui SPMD ini, diharapkan desa-desa dapat mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat, menyediakan layanan sesuai dengan wewenang mereka, dan menjadi alat kontrol masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah desa.

Data kependudukan merupakan sumber dan fokus utama dari berbagai masalah pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan, baik dalam sektor-sektor tertentu maupun lintas sektor, memiliki keterkaitan dengan kependudukan, di mana penduduk berperan sebagai subjek dan objek pembangunan. Jumlah penduduk yang berkualitas akan menghasilkan sumber dayamania (SDM) yang baik, dan jumlah penduduk yang besar bisa menjadi potensi anggota produktif yang dapat berkontribusi dalam pembangunan. Namun, pada sisi lain, jumlah penduduk yang besar juga bisa menimbulkan beban terhadap ekonomi dan pembangunan jika tidak dikelola dengan baik.

Konsep menyusun sistem administrasi yang komprehensif yang menangani semua masalah pencatatan kependudukan yang meliputi pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan perlu mendapat perhatian untuk merealisasikan. Sebab, selama ini, dalam hal ini peraturan perundang-undangan pendukungnya tetap terpisah dan beroperasi secara independen satu sama lain. Dan Bahkan sebagai ciri penyelenggaraan negara modern, khususnya pengabdian kepada masyarakat, perwujudan suatu sistem sangat didambakan oleh masyarakat.

Dalam era reformasi yang menyebabkan perubahan cepat dalam kehidupan dan perilaku masyarakat, serta aparatur pemerintahan, situasi pelayanan administrasi kependudukan juga mengalami perubahan. Oleh karena itu, peran dan eksistensi lembaga pemerintahan sebagai elemen utama pemerintahan penting untuk memahami kondisi obyektif dari suatu masyarakat yang berkembang.

Tindakan diambil untuk mempengaruhi sikap, perilaku, dan tindakan menuju budaya kerja yang lebih efektif, efisien, biaya-efisien, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Harapannya adalah bahwa perubahan-perubahan ini akan memenuhi harapan penduduk desa Sukorambi terhadap layanan catatan sipil yang lebih baik, profesional, efisien, efektif, dan transparan, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Akta kartu keluarga memiliki pentingnya tersendiri karena setiap Kepala Keluarga diwajibkan memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan, sehingga pengelolaan KK menjadi hal yang krusial. Pemerintah telah menetapkan jalur resmi untuk memperoleh Kartu Keluarga yang dapat diikuti oleh semua. Nasib masyarakat akan ditentukan oleh kartu keluarga di masa depan. Misalnya jika Anda membuat kartu yang harus dicari warga saat berkunjung ke sekolah dan kartu beasiswa wajib memiliki kartu keluarga, jika ingin mendapatkan jaminan kesehatan dan membuat kartu keluarga sebagai jaminan kesehatan maka diperlukan sebagai data pendukung.

Selain itu, prosedur pelayanan yang wajib melewati beberapa pegawai, termasuk Ketua RT, Ketua RW, dan pemerintah desa, membuat prosedur pelayanan menjadi panjang dan berbelit-belit. Terkadang ketua RT dan RW sulit ditemukan karena posisi mereka yang tidak memiliki kantor, sehingga akses warga terhadap layanan semakin sulit. Salah satu faktor yang menyebabkan pemerintah desa tidak mampu menjalankan tanggung jawabnya adalah kurangnya koordinasi antara masyarakat dengan aparat pemerintah desa, yang nantinya berdampak ketidakefektifannya penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan. Kesalahan-kesalahan yang sering terjadi akan menimbulkan resiko penurunan intensitas kerja bagi aparat desa lainnya. Tugas-tugas di luar bidang pelayanan Administrasi Kependudukan tidak dijalankan karena tidak menjadi kewajiban dalam memberikan layanan tersebut. Selain masalah prosedur dan sistem pelayanan, kapasitas sumber daya manusia dan sumber daya kantor seperti sarana penunjang dan jasa pemeliharaan infrastruktur juga memiliki peran yang sangat penting.

Penelitian ini akan berlangsung di Desa Sukorambi, Kecamatan Sukorambi, Kabupaten Jember, dengan fokus pada evaluasi kinerja pemerintah desa dalam

menyelenggarakan layanan pembuatan kartu keluarga. Pengurusan pelayanan pembuatan kartu keluarga merupakan hal yang sering dihadapi oleh masyarakat dalam proses birokrasi di tingkat desa. Aparatur pemerintah desa memiliki peran sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat paling dekat dengan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat sangat mengharapkan adanya prosedur dan sistem pelayanan yang jelas, tegas, mudah, dan efisien dalam mengurus pembuatan kartu keluarga. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan kondisi umum di Desa Sukorambi, penelitian ini akan difokuskan pada **Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Sukorambi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang sebelumnya, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Sukorambi Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan sejauh mana efektivitas kinerja pemerintah Desa Sukorambi dalam memberikan layanan pembuatan kartu keluarga kepada masyarakat Desa Sukorambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan umpan balik kepada Pemerintah Desa Sukorambi dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga yang baik lagi, meninjau kembali kendala dan hambatan yang di hadapi, sehingga Pemerintah Desa Sukorambi bisa menguraikan masalah-masalah apa yang hendak harus diperbaiki dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga yang lebih efektif dan baik.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi literasi Ilmu Pemerintahan, bidang pelayanan publik, khususnya dalam efektivitas kinerja

pemerintah desa, sebab terkadang kajian terkait pelayanan publik di desa kurang menarik perhatian para peneliti, dan dalam penelitian ini nantikan peneliti ingin memperlihatkan apakah pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi sudah berjalan dengan baik serta kendala dan hambatan apa yang di hadapi dan dicarikan solusi alternatifnya.

