

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Peran pemerintah desa sangat penting untuk kemajuan desa pada tingkat desa, melayani masyarakat Kemiri, dan meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Pemerintah desa diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk menerapkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publiknya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa bertanggung jawab untuk memberikan dan meningkatkan layanan kepada masyarakat. Untuk melakukan ini, mereka juga harus menjalankan administrasi pemerintahan yang baik dan menerapkan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selain itu, pemerintah desa harus melakukan tugas, fungsi, dan wewenangnya tanpa memperhatikan peran administrasi desa. Pemerintah desa, sebagai instansi pemerintah yang terendah, diharapkan dapat memenuhi semua aspirasi masyarakat karena luasnya yang kecil.

Di bagian barat kota Jember, di lereng Gunung Argopuro, yang terkenal dengan air terjun tancak, terletak Desa Kemiri. Desa Kemiri adalah salah satu tempat wisata di Jawa Timur karena lokasinya yang strategis dan udaranya yang sejuk. Desa kami yang terletak di sekitar Gunung Argopuro memiliki semangat pluralitas, kebersamaan, kegotongroyongan, dan pelestarian lingkungan hidup yang didukung oleh kearifan lokal. Tak hanya dengan keindahan alam peran pemerintah desa kemiri dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sangatlah penting untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan segala urusan yang berkaitan dengan keperluan masyarakat dalam pengurusan KK, KTP, Akta kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik dan lain sebagainya. Dan memastikan bahwa informasi yang terkait dengan pelayanan administrasi desa, seperti pengajuan dokumen, syarat-syarat, dan jadwal pelayanan tersedia secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Peningkatan

kecepatan dan efisiensi dalam menyelesaikan proses administrasi dengan cara mengoptimalkan penggunaan teknologi dan melatih staf desa.

Salah satu tugas penting yang tidak boleh diabaikan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan publik. Perencanaan yang cermat diperlukan, bahkan untuk menciptakan standar pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Akibat dari pelaksanaan Otonomi Daerah, terutama setelah Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan pemerintah daerah kewenangan yang sangat besar oleh pemerintah pusat untuk mengatur kehidupan masyarakat di daerahnya, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Tetapi hak atas pelayanan masyarakat ternyata tidak memenuhi harapan semua pihak baik masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi masalah penting karena tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan terus meningkat dari tahun ke tahun, sementara penyelenggara praktik pelayanan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Selama bertahun-tahun, setiap masyarakat telah menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat. Namun, tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena, secara empiris, pelayanan publik yang telah diberikan selama ini seringkali lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan. Oleh karena itu, reformasi pelayanan publik pada dasarnya diperlukan. Dari perspektif empiris, pelayanan publik yang positif dan berkualitas akan menghasilkan kepuasan, kebahagiaan, dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan memungkinkan untuk mewujudkan tujuan pembangunan publik.

Pelayanan administrasi adalah salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan ketertiban sosial. Pelayanan administrasi sangat penting bagi masyarakat karena membuat masyarakat merasa terlayani dan puas. Urgensi pelayanan administrasi belum menunjukkan keseriusan dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat; contohnya, banyak warga yang seharusnya mendapatkan layanan administrasi seperti mendapatkan informasi dan surat-surat lainnya masih membutuhkan waktu yang terlalu lama, membuat masyarakat kecewa.

Pemerintah saat ini menggunakan sistem dan proses kerja berbasis pegawai yang kaku yang tidak dapat diubah karena perubahan yang kompleks dan dinamis dan harus dilakukan dengan cepat. Oleh karena itu, di masa depan, pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih fleksibel untuk memudahkan interaksi yang kompleks dengan lembaga negara lain, masyarakat, dunia bisnis, dan komunitas global. Selama ini, sistem manajemen pemerintahan terdiri dari sistemotoritas yang hierarkis dengan komando sektoral yang panjang dan kerucut. Sistem manajemen moderen dengan organisasi jaringan harus dikembangkan, memperpendek pengambilan keputusan lini, dan memperluas rentang kendali untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam di masa depan. Selain itu, pemerintah harus melonggarkan batas-batas yang menghambat hubungan mereka dengan sektor swasta. Kemitraan publik-swasta adalah ketika organisasi pemerintah dan bisnis bekerja sama. Untuk menjalankan pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah daerah dapat menggunakan kecerdasan buatan dengan pendekatan Agile Governance. Ini dapat meningkatkan nilai kolaborasi dalam penganggaran, pengawasan, dan evaluasi (Maulana Akbar, 2021).

Sumber Daya Manusia sangat penting dalam usaha apapun karena kualitasnya sangat menentukan kinerja suatu perusahaan atau organisasi. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi bergantung pada pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia. Meskipun ini membutuhkan investasi, manfaat yang didapat perusahaan dan organisasi juga besar karena karyawan dan pegawainya. Pelayanan masyarakat yang profesional dan maksimal akan membuat masyarakat dan perusahaan senang. Dengan kata lain, mencapai tujuan organisasi akan lebih mudah dengan pengelolaan SDM yang efektif (Madduppa Nurintan, 2020).

Pengembangan sumber daya manusia adalah fungsi utama manajemen sumber daya manusia, yang mencakup pelatihan dan pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier individu, pengembangan organisasi, dan manajemen dan penilaian kinerja. Pelatihan bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang mendukung kinerja individu dan perusahaan (Nati Asih, 2019).

Analisis bagaimana birokrasi publik berfungsi menjadi sangat strategis. Sangat penting untuk memiliki pengetahuan tentang informasi yang berkaitan dengan kinerja perangkat dan komponen yang ikut berpengaruh terhadap kinerjanya. Akibatnya, pengukuran kinerja perangkat harus dianggap sebagai kegiatan evaluasi yang dimaksudkan untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang diberikan kepadanya.

Pemerintah berfungsi sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat (publik). Masyarakat berperan penting dalam pembangunan dalam situasi ini, dan pemerintah bertanggung jawab untuk mengarahkan, membimbing, dan menciptakan lingkungan yang mendukung aktivitas masyarakat (Yudisthesia Renny 2020).

Pemerintah sebagai pelaksana terendah adalah aparat desa. Mereka harus mampu menunjukkan sifat mereka sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara saat menjalankan tugas dan fungsi mereka. Pemerintah desa bertindak sebagai perwakilan masyarakat dan bertindak sebagai abdi masyarakat. Pemerintah desa diharapkan dapat berkomunikasi dengan masyarakat yang dipimpinnya karena fungsi gandanya. Pemerintahan desa, yang dipimpin oleh kepala desa, mengelola pemerintahan, pembangunan, dan urusan kemasyarakatan secara efektif dan terbuka. melaksanakan tugas pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati. Dengan demikian, pemerintah desa dapat melakukan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, menjaga ketertiban dan keamanan, memelihara fasilitas dan prasarana umum, dan membentuk lembaga masyarakat.

Namun demikian, banyak kasus yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah, yaitu desa, karena pelayanan pemerintahan yang buruk kepada masyarakat. Para aparat pemerintah desa sering mengeluh tentang ketidaktahuan mereka tentang kebutuhan warga. Masyarakat sering menghadapi masalah, seperti prosedur yang berbelit-belit, saat mendapatkan pelayanan yang sederhana saja. Aparat pemerintah desa tidak merasa terdorong untuk meningkatkan produktivitas dan memperbaiki prosedur kerja mereka (Satria Augi 2021).

Penyedia layanan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Pelayanan berkualitas tinggi adalah harapan utama masyarakat.

Regulasi yang dibuat untuk mendorong kerja sama dan kolaborasi harus terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang mendorong kinerja. Tentunya, regulasi terhadap kualitas kinerja pelayanan publik harus dibarengi dengan reward yang harus diterima oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja mereka dan menginspirasi orang lain untuk melakukan hal yang sama. Salah satu tujuan dari pelayanan masyarakat yang diberikan oleh organisasi pemerintah kecamatan adalah untuk belajar berkomunikasi dengan baik dan tepat dengan setiap individu yang datang untuk meminta bantuan. Setiap karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, karena hal ini akan mempengaruhi seberapa baik mereka menyelesaikan tugas mereka (jamal Yenni 2020).

Kemampuan pelayanan adalah faktor utama dalam penilaian karyawan. Dalam instansi atau forum pemerintah, lima elemen utama pelayanan publik harus dilaksanakan. Ini adalah: Fungsi (function) Aparat pelayanan publik dengan tugas dan fungsi yang diberikan harus melakukannya sebaik mungkin, dan forum atau instansi pemerintah sebagai pusat pelayanan. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Pelayanan yang paling baik memenuhi semua aspek yang dilayani, berfokus pada kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat, dan melayani warga masyarakat sepenuhnya sebagai bagian dari tanggung jawabnya.

Pada waktu eksklusif, kinerja utama bagi aparatur merupakan kebutuhan wajib. Pelayanan dapat berjalan dengan baik jika setiap aparatur sadar dan memiliki tanggung jawab yang kuat terhadap tugas pokoknya, sinkron dengan fungsi masing-masing, sinkron dengan tanggung jawab yang melekat, dan sinkron dengan ketentuan yang dimiliki. Setiap pekerja bertanggung jawab atas setiap pekerjaannya, menggunakan kualitas dan kompetensi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan penerima layanan publik bergantung pada seberapa puas penerima layanan tersebut. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh apa yang dibutuhkan penerima layanan, dalam hal ini warga daripada organisasi, institusi, atau birokrasi. Faktor paling penting dari pelayanan publik adalah kepuasan warga dan kebutuhan mereka. Ketentuan-ketentuan yang diperlukan untuk menerima pelayanan publik memiliki koridor dan pengaturan anggaran; pencerahan dan

partisipasi warga juga dapat mempengaruhi pemenuhan kualitas pelayanan karena pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kinerja SDM aparatur desa kemiri melalui pelayanan administrasi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang cukup jelas tentang masalah saat ini dan menemukan solusinya. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kinerja sumber daya manusia (SDM) aparatur melalui pelayanan administrasi yang ada di desa Kemiri.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis dan praktis setelah memahami rumusan masalah dan tujuan penelitian yang diuraikan di atas,

### **1.4.1 Manfaat praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat desa Kemiri tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparat desa Kemiri telah memenuhi persyaratan undang-undang.

### **1.4.2 Manfaat teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan untuk menyelidiki teori-teori tentang administrasi pelayanan, khususnya penelitian yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat desa dan kinerja aparatur sesuai dengan undang-undang pelayanan. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberi peneliti lain pengetahuan dan referensi