

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan Durai adalah salah satu kecamatan yang terbentuk di Kabupaten Karimun. Kecamatan Durai terdiri dari Desa Telaga Tujuh, Tanjung Kilang, Semembang, dan Sanglar (Pusparini & Nurzilawati, 2022). Desa Sanglar merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Durai Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau yang dimana memiliki 3 (tiga) dusun. yaitu bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Desa Sanglar

DUSUN	RW	RT	KK	RUMAH
I		1	37	37
		2	42	53
		3	41	28
		4	69	57
JUMLAH			189	175
II	II	5	64	64
		6	42	42
		7	37	37
JUMLAH			143	143
III	III	8	53	53
		9	11	32
		10	42	42
JUMLAH			106	127
Total Jumlah Penduduk			1.694 Orang	

Sumber : Olahan Data Lapangan, 2022

Dari tabel 1.1 diatas berdasarkan data penduduk dari Desa Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten Karimun tahun 2022, Desa Sanglar terdiri dari 3 Dusun, yakni dusun I, dusun II, dusun III. Setiap dusun memiliki jumlah penduduk yang berbeda. Dusun I memiliki jumlah KK 189 dan jumlah rumah 175, dusun II memiliki jumlah KK 143 dan jumlah rumah 143, dan dusun III memiliki jumlah KK 106 dan jumlah rumah 127. Keseluruhan jumlah KK di Desa Sanglar 438 dan jumlah rumah 445.

Desa merupakan bagian penting dari proses pembentukan pemerintahan modern di Indonesia. Sebelumnya, sebelum ada negara modern desa adalah lembaga sosial yang memiliki adat, tradisi, dan hukumnya sendiri (Santoso, 2003).

Pada tingkatan desa, pemerintah desa memiliki peranan yang krusial demi kemajuan desanya tersebut pemerintah desa memiliki peran pelayanan masyarakat disertai peningkatan kualitas kinerja pada pelayanan. Dalam pelaksanaan tupoksi dan kewenangannya tidak bisa dilepaskan dari peranan pelaksana administrasi pemerintah itu sendiri, yang dijalankan demi pengelolaan semua kegiatan masyarakat pembangunan dan pemerintah. Pemerintahan desa ialah instansi pemerintahan tingkat terendah dan mencakup daerah kecil sehingga diharapkan pemerintahan desa mampu memberikan pelayanan administratif yang layak dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat (Susana, 2020).

Untuk mewujudkan kinerja yang baik bagi pegawai tentu harus adanya pembinaan atau pelatihan yang diberikan kepada pegawai. Dengan adanya pembinaan atau pelatihan pegawai seseorang pegawai tentu akan mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan dan mengetahui tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan pembinaan itu dapat mengantisipasi terjadinya beberapa kesalahan dalam setiap pekerjaan dan dapat meningkatkan keterampilan. Desa Sanglar merupakan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggaraan pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal” (Tamawiji, 2015).

Pelayanan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah dan masyarakat pun bisa dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas kinerja pada pelayanan yang diterima. Karena pelayanan menjadi kepentingan bagi masyarakat dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan yang baik secara profesional.

Pemerintah desa memiliki tugas utama menciptakan kehidupan yang aman dan sehat bagi warganya mendorong pemberdayaan masyarakat dan memberikan pelayanan publik. Kantor desa merupakan pusat pelayanan bagi warga desa dalam berbagai hal misalnya permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran dan kematian, penyaluran program pemerintah, pelaksanaan posyandu, pencatatan nikah, dll (Dwipayana, 2003).

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakatnya berdasarkan aturan yang diamankan oleh perundang-

undangan, sehingga pelayanan yang disediakan pemerintah merupakan sebuah tugas pokok dan fungsi pemerintah desa. Berbagai macam jenis pelayanan administrasi yang di berikan kepada masyarakat berupa: Pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan karu tanda penduduk (KTP), pembuatan pengantar surat nikah, surat kelahiran, surat kematian, pindah datang, pindah pergi, surat keterangan, surat domisili, dan Surat SKTM.

Pada jenis pelayanan di atas adapun jumlah penduduk yang melakukan pelayanan yaitu bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Yang Melakukan Pelayanan

Tahun	KTP	KK	SKTM	Kematian	Nikah	Kelahiran
2019	23 orang	50 orang	4 orang	16 orang	22 orang	5 orang
2020	15 orang	81 orang	2 orang	-	18 orang	4 orang
2021 ☆	28 orang	60 orang	10 orang	13 orang	34 orang	14 orang
2022	19 0rang	54 orang	5 orang	18 orang	20 orang	10 orang
Jumlah yang melakukan pelayanan ditahun 2019-2022 529 orang						

Sumber : *Olahan Data Lapangan, 2022*

Namun penelitian ini akan menunjukkan bahwasanya pelayanan yang didasarkan pada aspek jumlah pegawai ditinjau dari pelayanan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) belum cukup baik dari aspek tersebut pemerintah Desa Sanglar masih memerlukan peningkatan kinerjanya. Hal tersebut berdampak buruk pada berkembangnya kualitas kinerja pelayanan yaitu usaha meningkatkan pelayanan yang sering terlantar dan pembaruan dalam pelayanan kurang berkembang serta pemerintah desa yang tidak terpacu untuk membenahi kualitas kinerja pada pelayanan (Garu et al., 2022).

Pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Sanglar selama ini masih ditemukan kekurangan yang belum sesuai keinginan masyarakat hal ini dilihat dengan beberapa keluhan dari masyarakat Desa Sanglar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pegawai kantor Desa Sanglar memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung (Moenir, 2010).

Pelayanan publik suatu bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik pemerintah maupun swasta (Mohi & Mahmud, 2018).

Pemberi pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi pegawai sebagai pelayanan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat sebagai aktor utama pembangunan (Umar, 2020). Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kinerja pegawainya organisasi tidak dapat memisahkan kinerja mereka dari kualitas dan kapasitas pegawai dan untuk mencapai tujuan utama perusahaan pegawai harus berhasil dalam pekerjaannya

hal ini tentu tidak lepas dari kualitas dan kapasitas pegawai dalam melakukan sebuah pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya (Rivaldo, 2022).

Kualitas pelayanan administrasi menjadi suatu kepentingan bagi masyarakat dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan administrasi secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif dimata masyarakat namun disadari bahwa selama ini banyak keterbatasan yang ada terkadang masih dirasakan adanya keterlambatan pelayanan administrasi pemerintahan Desa Sanglar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut akan menimbulkan dampak yang kurang baik terhadap kualitas kinerja pada pelayanan yang dirasakan masyarakat (Perdana, 2019).

Berdasarkan ketentuan yang dimuat pada Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, bahwasanya “administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku register desa yang meliputi administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan dan administrasi lainnya.

Salah satu masyarakat Desa Sanglar Kecamatan Duai Kabupaten Karimun Ibu Ratnah mengatakan bahwa kinerja pegawai kantor Desa Sanglar belum bisa dikatakan baik dalam pelayanannya. Berdasarkan pengalamannya sendiri pada saat pembuatan Kartu Keluarga (KK) pernah mengalami keterlambatan atas layanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Sanglar sehingga harus mengurus dan mengambilmnya sendiri di Disdukcapil Kabupaten Karimun.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa benar yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan pemerintah Desa Sanglar memakan waktu yang lama dan masih kurang efisien dalam menjalankan tugasnya karena jarak yang di tempuh dari Desa Sanglar ke Kabupaten yang cukup jauh sehingga timbulnya keterlambatan dalam pengerjaan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Sanglar juga tidak memiliki SOP pelayanan, pada akhirnya ketepatan waktu pelayanan tidak pernah terwujud sehingga menimbulkan keterlambatan pekerjaan dipelayanan pemerintah Desa Sanglar.

Hal ini membuat banyak orang tidak senang dan hasil pekerjaannya seringkali tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan secara optimal dan berkualitas dalam realitanya sampai saat ini kualitas kinerja pada pelayanan secara umum masih dapat dikatakan kurang baik”. (Dwiyanto, 2005) mengatakan bahwasanya “Masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian”.

Maka munculah ketertarikan penulis untuk menganalisis hubungan kinerja dan pelayanan dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten Karimun Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja kantor Desa Sanglar memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakatnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pembaca yaitu seberapa pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan juga diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan para pembaca secara teoritis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini adalah untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi pemerintah desa dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai perangkat desa.
- b. Manfaat bagi masyarakat desa dapat memberi informasi mengenai kinerja pegawai kantor desa.