

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak fundamental setiap warga negara yang harus diberikan secara cuma-cuma oleh pemerintah (Dwiyanto, 2017). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang wajib disediakan tanpa dipungut biaya kepada masyarakat. Konsep pelayanan gratis ini mencerminkan komitmen negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, khususnya dalam hal pelayanan administrasi yang menjadi kebutuhan esensial masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2019).

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2019 adalah sebesar 266,91 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah.

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan; sebenarnya, pelayanan merupakan bagian penting dari kehidupan manusia. Masyarakat selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Meskipun, faktanya, seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik saat ini masih kompleks, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks kantor desa, pelayanan publik berfokus pada penyediaan layanan administratif seperti pembuatan surat keterangan, pengantar, legalisasi dokumen, dan berbagai bentuk administrasi lainnya yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Pegawai kantor desa, sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat paling bawah pemerintahan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan amanat undang-undang tersebut.

Kinerja dalam era globalisasi sangat penting karena menentukan kemampuan suatu perusahaan untuk bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Dalam situasi seperti ini, manajemen kinerja yang efektif menjadi kunci keberhasilan, yang berarti perusahaan harus dapat memaksimalkan potensi sumber daya manusia dan menyesuaikan strategi mereka dengan cepat untuk mengantisipasi perubahan.

Aparatur desa merupakan individu yang terlibat dalam pemerintahan desa, termasuk kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa lainnya. Mereka memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, memberikan pelayanan publik dan mengelola sumber daya di desa, serta menjembatani

komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga warga bisa merasa aman serta puas dalam layanan untuk menuntaskan seluruh kasus administratif di dusun antara lain, jasa pembuatan pesan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akta kelahiran, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, pengantar beasiswa, surat keterangan tanah, dan akta kematian.

Di Indonesia, pelayanan publik umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara dan masyarakat. Ini memungkinkan masyarakat untuk memiliki pemahaman langsung tentang proses pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Kita tahu bahwa pelayanan publik Indonesia masih sangat buruk. Oleh karena itu, masyarakat sering mengkritik pelayanan publik. Dalam memperbaiki pelayanan yang baik, kualitas dan standar pelayanan yang tinggi menjadi prioritas utama bagi organisasi publik. Jika pelayanan melibatkan keterbukaan informasi, masyarakat akan lebih menyadari hak dan kewajibannya. Sekarang organisasi pemerintah juga diharapkan untuk memberikan layanan terbaik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang terkandung dalam Pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang harus menerima pelayanan daripada dilayani.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa, bersama dengan perangkat desa, menyelenggarakan urusan pemerintahan merupakan undang-undang yang mengatur tentang pembangunan dan pengelolaan desa di Indonesia. Undang Undang ini memberikan kewenangan yang lebih besar kepada pemerintah desa dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintahan yang ada di tingkat desa. Salah satu bagian penting dalam undang-undang ini adalah yang mengatur tentang tugas dan kewenangan pemerintah desa, yang terdiri dari pemerintah desa bersama perangkat desa dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi, setiap desa wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata cara pelayanan kepada masyarakat (Siagian, 2018). SOP pelayanan administrasi desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, menetapkan bahwa pelayanan administrasi harus dilaksanakan dengan prinsip kepastian waktu, biaya, dan prosedur. SOP ini mencakup standar waktu penyelesaian setiap jenis dokumen, persyaratan yang harus dipenuhi, serta alur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Berdasarkan observasi awal peneliti melalui pengamatan langsung bahwa di kantor Geuchik Alue Nibong kecamatan Peureulak kabupaten Aceh Timur ditemukan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat masih belum berjalan secara optimal, bahwa dalam proses pengurusan dokumen seperti surat keterangan domisili, surat keterangan tidak

mampu, dan pengantar pembuatan KTP, sering terjadi keterlambatan akibat pegawai yang kurang disiplin dalam jam kerja dan belum sepenuhnya memahami prosedur administrasi (Observasi awal, 14 February 2025).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara awal dengan Bapak Munawir selaku tokoh masyarakat Desa Alue Nibong, beliau mengatakan berbagai permasalahan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat dalam hal pelayanan administrasi. Salah satu keluhan utama adalah lamanya proses pengurusan berkas administrasi yang seringkali memakan waktu di luar batas kewajaran. Selain itu, beberapa aparatur desa dinilai kurang memahami prosedur atau alur administrasi dengan baik, sehingga sering terjadi kesalahan ataupun informasi yang tidak konsisten kepada masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan kurangnya responsivitas aparatur dalam menanggapi permintaan atau keluhan, terutama bagi warga yang baru pertama kali berurusan dengan kantor desa. Permasalahan ini semakin diperburuk oleh kondisi sarana dan prasarana yang tidak mendukung, seperti komputer dan alat pencetak dokumen yang rusak atau tidak dimanfaatkan secara maksimal. (Wawancara awal 30 February 2025).

Berdasarkan observasi tersebut diketahui jumlah masyarakat yang meminta layanan administrasi di kantor geuchik Alue Nibong Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh timur sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Jumlah Masyarakat Yang Meminta Layanan Administrasi

No	Jenis Layanan Administrasi	Jumlah Permintaan	Tahun
1	Surat Keterangan Domisili	120	2024
2	Akta Kelahiran	40	2024

3	Surat Pengantar Kependudukan	60	2024
4	Surat Keterangan Usaha	30	2024
5	Surat Keterangan Tanah	75	2024
6	Surat Pindah Penduduk	25	2024
7	Akta Kematian	35	2024
8	Surat Keterangan Beasiswa	75	2024
9	Surat Keterangan Nikah	30	2024

Sumber: Kantor Desa Alue Nibong 2024

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Desa Alue Nibong, terdapat kesenjangan antara standar waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan (Moenir, 2020). Data menunjukkan bahwa dari 490 permintaan layanan administrasi pada tahun 2024, sekitar 35% mengalami keterlambatan dari waktu standar yang ditetapkan. Penelitian awal menunjukkan bahwa waktu rata-rata penyelesaian surat keterangan domisili adalah 7 hari kerja, padahal SOP menetapkan maksimal 3 hari kerja. Demikian pula dengan layanan lainnya yang mengalami keterlambatan rata-rata 3-4 hari dari standar yang ditetapkan.

Data kepuasan masyarakat berdasarkan survei informal menunjukkan bahwa hanya 60% masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan administrasi di Kantor Geuchik Alue Nibong (Zeithaml et al., 2018). Indikator ketidakpuasan meliputi: keterlambatan penyelesaian dokumen (40%), kurangnya kejelasan informasi prosedur (25%), dan tidak tersedianya petugas saat jam kerja (35%). Data ini menunjukkan adanya gap yang signifikan antara standar pelayanan yang seharusnya dengan kinerja aktual pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (Parasuraman et al., 2021).

Pelayanan administrasi di Kantor Geuchik Alue Nibong, Kecamatan Peureulak, Kabupaten Aceh Timur, belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen, kurangnya disiplin aparatur desa terhadap jam kerja, serta rendahnya pemahaman terhadap prosedur administrasi. Selain itu, masyarakat mengeluhkan ketidakkonsistenan informasi, kurangnya responsivitas aparatur terhadap keluhan, serta kondisi sarana dan prasarana yang tidak mendukung, seperti komputer dan alat cetak yang rusak atau tidak dimanfaatkan secara maksimal. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Masyarakat Desa Alue Nibong Kecamatan Aceh Timur dapat langsung menilai bagaimana kualitas pelayanan terhadap yang masyarakat terima, karena kualitas dalam pelayanan masyarakat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan masyarakat secara profesional, efektif, dan efisien, akan mengangkat citra positif Pemerintah Desa Alue Nibong di mata warga masyarakatnya.

Dengan demikian, berdasarkan berbagai permasalahan di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Kinerja Pegawai Kantor Geuchik Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Alue Nibong Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor geuchik dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat di Desa Alue Nibong Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur?
2. Apa saja hambatan kinerja pegawai kantor geuchik dalam memberikan pelayanan Administrasi terhadap masyarakat desa Alue Nibong Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini mencakup beberapa aspek penting antara lain:

1. Kinerja pegawai kantor geuchik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Alue Nibong Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi terhadap masyarakat di Desa Alue Nibong Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja pegawai desa dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai di kantor geuchik Alue Nibong Kecamatan Peureulak

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai kantor geuchik Alue Nibong Kecamatan Peureulak

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.
2. Bagi instansi pemerintahan Desa Alue Nibong sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukannya.
3. Manfaat Teoritis: untuk meningkatkan pengalaman, wawasan, dan konsep yang mendukung ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan, dan menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang
4. Manfaat Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pengetahuan bagi perangkat desa, khususnya pemerintahan, dan masyarakat umumnya.