

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja suatu organisasi dapat didefinisikan sebagai tingkat keberhasilannya dalam jangka waktu tertentu. Salah satu cara untuk menilai keberhasilan suatu tugas adalah dengan membandingkan pekerjaan yang telah diselesaikan dengan suatu tolok ukur. Proses menciptakan dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas yang ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan merupakan cara lain untuk menilai kinerja. Evaluasi publik terhadap para pemimpin pemerintahan kini lebih bernuansa dibandingkan sebelumnya karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tak jarang, instansi pemerintah mengalami hambatan karena keterbatasan sumber daya manusia, yang kemudian mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia secara optimal menjadi sangat penting, sebab kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam mewujudkan sasaran organisasi (Sinambela, 2012).

Pemerintahan desa merupakan level paling dasar dalam struktur pemerintahan di Indonesia, namun memiliki peranan penting dalam menjalankan berbagai program pemerintah. Dalam organisasi pemerintahan, sumber daya manusia dituntut memiliki kompetensi serta kinerja yang optimal guna mendukung tercapainya tujuan organisasi dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pegawai yang punya kemampuan di bidangnya dan menjalankan tugas selaras terhadap arah tujuan organisasi akan menunjukkan performa kerja yang baik. Sebaliknya, pegawai yang kurang kompeten cenderung

kesulitan mencapai target kerja secara maksimal, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat desa sangat bergantung pada kinerja perangkat desa yang bertugas mendukung Kepala Desa dalam menjalankan pemerintahan (Yusnani Hasyimzoem, 2023).

Berdasarkan UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa, dengan konstitusi dan peraturan daerahnya sendiri, sebuah desa dapat mengawasi operasional kota dan mengutamakan kepentingan terbaik penduduknya. Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia mengakui dan menjunjung tinggi nilai-nilai adat, hak leluhur, dan inisiatif komunal sebagai dasar untuk menjalankan kekuasaan ini. Ada sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi sebelum sebuah desa dapat resmi berdiri. Persyaratan tersebut meliputi jumlah penduduk yang memadai, luas wilayah, cakupan wilayah, ketersediaan perangkat desa, serta infrastruktur dan layanan pemerintahan yang memadai. Keberadaan perangkat desa sangatlah penting karena mereka merupakan bagian dari struktur pemerintahan desa yang berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada warga serta pelaksanaan tugas kepala desa. Selain itu, perangkat desa dengan harapan bisa berperan aktif dalam peningkatan kualitas layanan publik di wilayahnya (Zainal Harfi, 2016).

Pelayanan publik menjadi aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berfungsi sebagai indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu berkualitas, transparan, dan akuntabel. Namun dalam praktiknya, pelayanan publik sering kali mengalami berbagai kendala

seperti proses yang rumit, lambat, mahal, dan melelahkan, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian dengan harapan masyarakat (Wijaya, 2021).

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk terpenuhi kebutuhan layanan bagi seluruh warga negara dan penduduk, selaras terhadap peraturan hukum yang diberlakukan. Pelayanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif yang dijalankan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Agar pelayanan kepada masyarakat berjalan secara optimal, diperlukan pegawai yang punya kompetensi tinggi, memahami tugas pokok dan fungsi dengan baik, serta mampu melaksanakannya selaras terhadap tanggung jawab yang telah ditentukan (Sondang P. Siagian, 2008). Jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup beragam, terutama dalam konteks pemerintahan desa yang menyediakan berbagai layanan administratif guna menunjang kebutuhan masyarakat, salah satunya ialah pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran.

Pembuatan akta kelahiran merupakan aspek krusial dalam administrasi kependudukan karena berfungsi untuk memastikan status hukum, pengakuan resmi, dan pemenuhan hak-hak sipil setiap warga negara. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam penyediaan layanan publik, termasuk dalam hal pelayanan pembuatan akta kelahiran (Azahrya, 2023).

Sebagai negara yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, Indonesia memiliki tanggung jawab konstitusional untuk memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap berbagai peristiwa kependudukan, termasuk kelahiran.

Salah satu bentuk konkret dari perlindungan ini adalah kewajiban bagi setiap individu untuk memiliki dokumen kependudukan seperti akta kelahiran. Akta ini merupakan bukti legal yang menyatakan status hukum seorang anak dalam struktur keluarga yang sah. Oleh karena itu, setiap warga negara wajib mengurus akta kelahiran sebagai bagian dari tanggung jawab administrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Namun, dalam pelaksanaannya, pengurusan dokumen ini masih sering menemui hambatan, khususnya di lingkungan masyarakat pedesaan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar, lokasi ini dipilih karena lokasi tersebut merupakan unit pelayanan publik tingkat desa yang berperan langsung dalam proses kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan termasuk pembuatan akta kelahiran. Pemilihan lokasi ini juga dipertimbangkan dari sisi aksesibilitas, dimana peneliti memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan aparatur desa. Hubungan ini mempermudah proses perizinan, pengumpulan data serta observasi langsung terhadap aktivitas layanan di kantor desa, sehingga dengan harapan bisa menunjang kelancaran dan kedalaman hasil penelitian.

Peneliti menemukan bahwa mendapatkan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon, Kecamatan Sanankulon, Kabupaten Blitar, tidaklah mudah. Hal ini disebabkan oleh kesulitan dalam memperoleh akta kelahiran dan kurangnya pemahaman masyarakat umum tentang pentingnya akta kelahiran. Baik secara faktor ketidaktahuan prosedur maupun faktor kesadaran itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh Sekertaris Desa Sanankulon beliau menyampaikan jika beberapa masyarakat merasa kesulitan dalam menyiapkan berkas-berkas sebagai

persyaratan pembuatan akta kelahiran seperti rusak atau hilangnya beberapa surat-surat penting. Hal inilah yang menyebabkan prosedur pembuatan akta kelahiran memakan waktu yang cukup lama. Maka dari itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah desa yang bertugas dalam layanan publik khususnya dalam bidang pelayanan akta kelahiran dimasa mendatang perlu adanya peran kinerja yang baik serta profesional dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Hal ini membuat peneliti ingin membuat penelitian yang berjudul “ Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Bidang Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat bidang pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar?

1.2.2 Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks dan uraian masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1.3.1 Mendeskripsikan efisiensi pegawai Kantor Desa Sanankulon, Kecamatan Sanankulon, Kabupaten Blitar dalam memberikan layanan publik penerbitan akta kelahiran.

1.3.2 Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kantor Desa Sanankulon Kecamatan Sanankulon Kabupaten Blitar.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini dengan harapan bisa memberikan manfaat baik secara teoritis maupun akademis, yang dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi mahasiswa administrasi publik terkait kinerja pegawai dan pelayanan publik, serta sebagai dasar pengembangan ilmu administrasi publik

1.4.2 Manfaat Akademis

Menambah koleksi bacaan di lingkungan akademik dan memperluas wawasan penelitian serta menjadi bahan kajian lanjutan untuk penelitian sejenis.