

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi menurut Sondang P. Siagian (2014;4) didefinisikan sebagai keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi dapat dipahami berdasarkan dua pengertian yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas.

Administrasi arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan, diantaranya kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor atau kode surat, pengiriman serta informasi yang dikeluarkan oleh organisasi. Sedangkan administrasi dalam arti luas merupakan proses kerjasama sekelompok orang dalam melakukan kegiatan usaha yang terorganisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Jadi administrasi adalah suatu perkumpulan dua orang atau lebih yang bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan bersama secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan kerjasama antara dua orang atau lebih, kemudian ditetapkan tujuan yang akan dicapai, adanya pengorganisasian atau adanya tugas-tugas yang dilaksanakan, adanya material atau adanya peralatan dan perlengkapan berarti harus ada sarana dan prasarana untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut dalam rangka pencapaian tujuan bersama.

Dalam pemenuhan kebutuhannya, manusia sebagai makhluk sosial tentu sangat membutuhkan manusia lain dalam hidupnya. Secara otomatis, kelompok-kelompok manusia yang terbentuk itulah yang dinamakan organisasi.

Menurut Rivai'i (2013) organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.

Adapun prinsip-prinsip organisasi yang dirumuskan oleh Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005;75) ialah :

1. Organisasi itu harus mempunyai tujuan, yakni suatu tujuan yang hanya dapat dicapai melalui daya upaya (*efforts*) kerjasama yang teratur dan kontinu antara orang-orang yang bersangkutan.
2. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogen.
3. Antara tugas, tanggung jawab, dan kekuasaan (*wewenang*) harus selalu terdapat kesesuaian serta keseimbangan.
4. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas harus dilaksanakan setepat-tepatnya dan sejelas-jelasnya.
5. Kesatuan komando atau hierarki (*The one man – one chief principle*).
6. Komunikasi
7. Kewajiban pimpinan untuk mengadakan pengecekan terhadap perintah-perintahnya.
8. Kontinuitas, artinya pekerja tidak boleh berhenti karena seseorang berhalangan
9. Saling asuh antara instansi lain dan staff
10. Koordinasi
11. Kehayatan
12. Tahu diri

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), pada hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”.

Ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang didalam organisasi itu. Dari interaksi, timbulah pengaruh timbal balik dari individu satu dengan

lainnya sehingga akan melahirkan suatu kepentingan dan aktifitas (Siagian. 2008;96).

Manajemen sebagai proses diartikan oleh Siagian (2008; 96) ialah penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Dalam pelaksanaan tugas dan aktifitas oleh organisasi, maka diperlukan suatu ilmu atau penggerak yang mampu mengarahkan seluruh sumber daya organisasi sebagaimana mestinya, itulah yang disebut dengan manajemen.

Manajemen tidak bisa dipandang sebagai sesuatu yang dengan sendirinya ada tanpa alasan. Karena pada hakikatnya manajemen merupakan nyawa penggerak dalam sebuah organisasi. Dalam bukunya yang berjudul “Prinsip-Prinsip Manajemen”, Terry (2009;9) mengatakan bahwa manajemen merupakan sebuah kegiatan, pelaksanaannya disebut dengan *managing* dan orang yang melakukannya disebut dengan manajemer.

Manajemen lebih berfokus pada pengoptimalisasian fungsi dari salah satu unsur organisasi yaitu manusia. Sebagai unsur utama yang sangat menentukan, manusia didalam suatu organisasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas diri untuk menentukan keberlangsungan hidup organisasi serta pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan Aparatur

Pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana Pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirinya.

Sejalan dengan arus semangat reformasi yang telah tergulir diharapkan Aparatur Pemerintah yang dapat mendukung kelancaran dan kepaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan Pemerintah Negara, dengan memberikan kinerja yang baik selain itu diharapkan tindakan-tindakan yang merugikan Negara dan masyarakat dapat ditanggulangi dan terberantas.

Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan ketentuan dan kepedulian aparatur pemerintahan dalam menangani keluhan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tepatnya pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi Pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitas dan untuk itulah maka Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari Pemerintahan

yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat/*publik service*.

Aparatur Pemerintah sebagai ujung tombak dari pada pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu proaktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Meningkatkan tuntutan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua Aparatur Pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.

Aparatur Negara hendaklah selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses pelayanan yang lebih memuaskan, berkualitas, murah, lengkap, dan tuntas untuk meningkatkan itu semua maka Aparatur Pemerintah pada semua level bidang menerapkan suatu pelayanan tugas Pemerintahan yang berorientasi terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk menciptakan itu semua maka diperlukan suatu bentuk pembinaan terhadap Aparatur tersebut agar dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya yang diembankan kepadanya, oleh sebab itu diperlukan kemampuan dari pimpinan organisasi ataupun Pemerintahan untuk melaksanakan suatu bentuk pembinaan kepada Aparaturnya.

Sesuai dengan yang telah diamanatkan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah daerah, dimana Undang-Undang ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah.

Apalagi jika dilihat dari Pemerintahan yang sekarang sedang berjalan, Pemerintah daerah dituntut untuk menata kembali format organisasi Pemerintah dan aktivitasnya. Selama ini Pemerintah yang dijalankan belum dilaksanakan secara maksimal, hal ini dikarenakan kinerja Aparatur yang masih lemah. Secara substantif menurut Rasyid (2002:48), tugas pokok Pemerintah dibagai dalam 3 fungsi pokok, yakni:

1. Pelayanan (*service*)
2. Pemberdayaan (*empowerment*)
3. Pembangunan (*development*)

Dari ketiga fungsi diatas, fungsi pelayanan memegang peranan yang paling penting dari suatu Pemerintah yang ada didaerah. Karena dari pelayanan itulah akan diketahui kualitas suatu Pemerintahan.

Salah satu fenomena administrasi yang dewasa ini tampak jelas ialah implikasi yang kuat dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat berakibat antara lain pada cepatnya keahlian dan keterampilan para pelaksana pembangunan menjadi ketinggalan zaman. Tidak terkecuali para pegawai Negri sebagian dari pelaksana pembangunan, yang selanjutnya akan mempengaruhi kinerja dalam organisasi P. Sondang (Siagian,2007;170)

Berlakunya keotonomian daerah ini tentunya semua lini dalam daerah terkenal yang dinamakan perubahan dan tidak terlepas dari sebuah kewajiban yang menjadi beban terhadap yang memikulnya. Tidak terkecuali juga sampai kepada tingkat yang dibawahnya, misalnya kawasan desa yang dipimpin oleh seorang kepala desa, yang dipilih langsung oleh masyarakat setempat yang cukup umur dan memiliki KTP.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pasal 1 ayat (1) Desa adalah desa dan desa adat yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan juga mengatur tentang kepentingan masyarakat setempat yang disebut dengan pemerintahan desa. Pemerintahan Desa merupakan bagian dari sistem pemerintahan di Indonesia yang merupakan suatu lembaga perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Oleh karena itu peran desa sangat diperlukan menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (2) Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa terdiri dari Pemerintah Desa dan BPD (Badan Permusyawaratan Desa), sedangkan Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, dimana Kepala Desa merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap Pemerintah Desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 26, Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

Didalam memberikan pelayanan oleh aparatur desa kesumbo ampai kecamatan bathin solapan kepada masyarakat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas pemerintah.

1. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti pelayanan surat kematian, surat nikah dan pelayanan lainnya
2. Masih rendahnya pemahaman pegawai dalam menggunakan teknologi seperti komputer, akibatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing bidang pekerjaan menjadi lambat, hal ini membuktikan kinerja yang buruk.

Adapun jenis pelayanan umum yang diberikan oleh Desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan kepada masyarakat sebagai berikut:

Pelayanan Administrasi : Surat Pengantar KK dan KTP, Surat Keterangan Kelahiran, SKGR tanah, Surat Nikah dan Surat Pindah.

Seperti diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur desa sebelum dan sesudah pemekaran di desa Kesumbo Ampai dapat dilihat seperti berikut;

1. Sebelum pemekaran diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan sangat lambat karna jarak kantor desa dengan pemukiman warga sangat jauh ada yang mencapai 10 km baru bisa sampai kekantor desa selain itu juga diketahui pelayanan yang diberikan juga sangat sulit karena pegawai jarang ada ditempat pada jam-jam tertentu.
2. Banyaknya jumlah masyarakat menjadikan para pegawai kurang efektif dalam memberikan pelayanan

3. Setelah pemekaran terlihat bahwa masyarakat masih belum mendapatkan pelayanan yang berkualitas karena aparat tidak selalu memahami dari latar belakang pendidikan dan etos kerja, aparat desa tidak mengutamakan disiplin dalam bekerja dan tidak diimbangi dengan peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam membentuk suatu mekanisme kerja pelayanan publik. Masih sering dijumpai pelayanan dengan prosedur berbeli-belit, kurang transparan, lambat. Akibat yang dapat dilihat sekarang banyak masyarakat yang ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian.

Dari tabel diatas dilihat bahwa, jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis meliputi pelayanan administrasi. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelayanan yang diberikan aparatur desa dalam pengurusan administrasi dimana pengamatan penulis dilapangan menjumpai beberapa kendala dan permasalahan.

Di Desa Kesumbo Ampai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat terutama pada standar pelayanan yaitu kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan, kecepatan, tanggung jawab, dan kondisional. Seharusnya penyelesaian pelayanan selesai dengan waktu yang telah ditetapkan tetapi pada kenyataannya dilapangan masih banyak masyarakat mengeluh dengan proses penyelesaian pengurusan administrasi dengan waktu yang lama.

Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan publik kepada masyarakat pasca pemekaran desa yang lebih baik efektif dan efisien,

Pelayanan dapat dilakukan dengan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan, kepuasan tercapainya jika pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan, tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur, apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari penggunaan teknologi yang canggih, waktu pelayanan yang efektif dan efisien, dan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Tetapi berdasarkan pengamatan dilapangan masih adanya pegawai yang belum memahami dalam menggunakan teknologi seperti komputer. Akibatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat pada masing-masing bidng pekerjaan menjadi lambat hal ini membuktikan kinerja yang buruk.

Pada usaha meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja, baik secara individu ataupun kelompok seluruh komponen kerja harus dijalankan secara seimbang agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu dan anggaran yang ada. Keberhasilan kerja pegawai secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari pegawai itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan, dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi atau lembaga tertentu.

Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap pegawai dituntut untuk dapat memaksimalkan segenap potensi yang ada pada diri pegawai. Berikut daftar pegawai kantor Desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan.

Tabel 1.1 : Daftar Pegawai Kantor Desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Anita	S.1	KeapalaDesa
2	Samsul	SMA	SekretarisDesa
3	Amrizal	SMA	K.Pemerintahan
4	Indra Muslahir	SMA	K.Pembangunan
5	Lismawaty	SMA	Kaur Umum
6	Rozita	S.1	Kaur keuangan
7	Indah susanti	SMA	Kaur kemasyarakatan
8	Ali soman	SMA	Staff
9	Infanri	SMA	Staff
10	Kiptiyah	SMA	Staff
11	Rini sanita	SMA	Staff

Sumber : Kantor Desa Kesumbo Ampai,2017

Dari tabel pegawai diatas penulis menemukan masih rendahnya tingkat pendidikan dan disiplin kerja pegawai. adanya sikap yang ditunjukkan pegawai yang kurang ramah kemudian diskriminasi oleh pegawai kepada masyakat yang melakukan pengurusan, dan minimnya pengetahuan pegawai dalam menggunakan komputer. Hal ini menjadi masalah karena mempengaruhi kerja pegawai seharusnya dalam memberi pelayanan harus adil dan merata serta tidak membedakan dalam memberikan pelayanan karena faktor-faktor tertentu.

Salah satu harapan masyarakat adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata, serta cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat dan tidak menunda pelayanan. bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrasi Pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial yang berdasarkan atas profesionalitas dan nilai-nilai kemanusiaan.

Idealnya, aparatur pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataanny, aparatur pemerintah desa

belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintah dengan baik. Disamping karena kualitas aparturnya, juga karena tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga masyarakat begitu saja percaya kepada aparat desa.

Desa Kesumbo Ampai adalah salah satu desa dari 12 desa dan 11 kelurahan dalam wilayah Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Desa Kesumbo Ampai berdiri sejak tahun 2004, berdirinya Desa Kesumbo Ampai ini karena memiliki kriteria tanah yang datar yang sebagian besar digunakan sebagai lahan perkebunan sawit, fasilitas pendidikan dan lahan fasilitas perkantoran, kemudian desa Bathin Sobanga adalah hasil Pemekaran Desa Kesumbo Ampai yang memiliki beberapa Dusun, luas wilayah dan jumlah penduduk. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel I.2 : Jumlah Dusun di Desa Kesumbo Ampai, jumlah penduduk dan luas wilayah

No	Dusun	JumlahPenduduk (jiwa) / KK	Luaswilayah
1	Dusun I	1159 / 327 KK	10,000 Ha
2	Dusun II	1146/ 314 KK	
3	Dusun III	1227 / 395 KK	
Jumlah		3.532 / 1036 KK	10,000 Ha

Sumber : Kantor Kepala Desa Kesumbo Ampai, 2017

Desa Kesumbo Ampai memiliki berbagai suku bangsa yaitu, suku jawa, suku batak, suku sakai, suku minang dan suku melayu, berbagai bentuk mata pencaharian penduduk desa Kesumbo Ampai yaitu terdiri dari petani kelapa sawit, karet, pekerja industri pabrik kelapa sawit, beternak dan sebagainya. Seiring dengan perkembangan dan dinamika di berbagai daerah dan peraturan pendukung

yang ada, masyarakat yang ada di Dusun Bathin Sobanga mengajukan pemekaran untuk membentuk desa sendiri dari desa induk yaitu Desa Kesumbo Ampai. Berdasarkan perkembangan yang ada, maka salah satu sebab dilaksanakannya pemekaran desa Kesumbo Ampai (Desa Induk) adalah:

1. Bertambahnya jumlah penduduk,
2. Semakin luasnya pelayanan yang harus dihadapi pemerintah desa induk yaitu Desa Kesumbo Ampai;
3. Luasnya wilayah yang telah sesuai dengan syarat peraturan yang telah ditentukan untuk dimekarkan;
4. Memajukan kesejahteraan umum;
5. Desa induk yang semakin sulit dalam melayani masyarakat karena semakin luasnya pertumbuhan penduduk;
6. Meningkatkan pelayanan yang merata dan menunjang teknologi semakin canggih

Disebutkan dalam peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan, Penghapusan Dan Penggabungan Desa harus memenuhi syarat-syarat yaitu:

- a. Faktor jumlah penduduk minimal 1000 jiwa atau 200 Kepala Keluarga (KK)
- b. Faktor luas wilayah, yaitu luas wilayah dapat dijangkau dalam rangka memberikan pelayanan masyarakat.
- c. Sekurang-kurangnya terdiri dari 2 dusun
- d. Wilayah kerja memiliki jaringan perhubungan atau komunikasi antar dusun

- e. Faktor sosial budaya, yaitu yang dapat menciptakan kerukunan antar umat beragama dan kehidupan bermasyarakat sesuai adat istiadat setempat
- f. Faktor potensi desa, yaitu yang meliputi sumber daya alam dan sumber daya manusia
- g. Batas desa yang dinyatakan dalam bentuk peta desa
- h. Faktor sarana dan prasarana, yaitu tersedianya potensi infrastruktur Pemerintahan dan perhubungan dan
- i. Tata desa yang selaras dan serasi dengan tata pemerintahan, tata masyarakat dan tata ruang fisik desa keseimbangan lingkungan yang lestari.
- j. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (1) Desa adalah desa dan desa adat yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- k. Desa diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan juga mengatur tentang kepentingan masyarakat setempat yang disebut dengan pemerintahan desa. Pemerintahan Desa merupakan bagian dari sistem pemerintahan di Indonesia yang merupakan suatu lembaga perpanjangan tangan pemerintah dalam

menyelenggarakan pemerintahannya. Oleh karena itu peran desa sangat diperlukan menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Undang-undang No. 32 tahun 2004 memberikan peluang yang sangat besar kepada daerah untuk membentuk daerah-daerah baru yang otonom. Seperti halnya terdapat pada pasal 4 ayat (3) yang berbunyi : “Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih.

Secara factual pada perkembangannya bentuk sebagian besar desa di Indonesia pada hakekatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan berlandaskan pada aturan hukum Adat. Oleh karenanya pemerintahan desa yang lahir dari sistem hukum yang berlaku bersifat demokratis sesuai dengan filosofi terbentuknya desa dan diharapkan pemerintah desa dapat menjalankan tiga peran utamanya yaitu sebagai struktur perantara: sebagai pelayanan masyarakat, dan sebagai agen pembaharuan.

Demikianlah halnya perkembangan wilayah Desa merupakan suatu cara dalam meningkatkan keadilan dan kesejahteraan dengan meninjau perkembangan-perkembangan dan kondisi wilayah yang semakin lama semakin terjadi perubahan pesat pada saat ini. Desa dibentuk atau dimekarkan atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan hak asal usul Desa dan kondisi sosial Budaya masyarakat setempat. Pemekaran desa dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan Dalam suatu organisasi yang mana menjalankan setiap kegiatan pencapaian tujuan diperlukan adanya sumber daya sebagai pendukung kegiatan organisasi, sumber daya tersebut ialah sumber daya

organisasi (SDO) yang terdiri dari Man (manusia), Money(uang), Manchine (mesin), Material (peralatan), Methode (metode atau cara-cara) dan Market (pasar atau lapangan). Dalam mengolah semua sumber daya organisasi tersebut diperlukan manajemen.

Perlu dimanajemenkan karena manajemen kinerja pada dasarnya adalah sebuah proses dalam manajemen sumber daya manusia mempunyai implikasi kegiatan tersebut harus dilaksanakan sebagai sebuah proses manajemen yang umum yang dimulai dan penetapan tujuan dan sasaran, dan diakhiri dengan evaluasi (Ruky, 2001;18).

Tujuan pemekaran Desa khususnya dibidang Pemerintahan salah satu bentuk kebijakan Pemerintahan untuk lebih mengefektifkan pelayanan masyarakat serta guna memperpendek rentang kendali Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya Desa Kesumbo Ampai Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

Pelayanan yang berkualitas sering kali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia aparat desa tidak mengutamakan disiplin dalam bekerja serta kewenangan yang dimiliki oleh aparatur menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Dengan dimekarkan desa baru yaitu Desa Bathin Sobanga secara otomatis memiliki Aparatur Pemerintahan yang baru, dan untuk kinerja Pemerintahan desa Kesumbo Ampai ini diharapkan oleh masyarakat mengalami adanya perubahan kearah yang lebih baik, khususnya dalam memberikan pelayanan

administrasi. Tetapi pada kenyataan dilapangan terdapat permasalahan-permasalahan yang timbul dari masyarakat yang menilai bahwa pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas Pemerintahan. hal ini dilihat dari fenomena-fenomena dilapangan yaitu :

1. Tidak adanya pegawai yang menangani urusan yang diperlukan masyarakat di tempat kerjanya, sehingga masyarakat harus menunggu.
2. Masyarakat dalam mengurus surat-surat keterangan mengalami ketidakjelasan waktu penyelesaiannya, dan dapat diketahui pasca pemekaran desa di Kantor Desa Kesumbo Ampai dengan jumlah penduduk 3.532 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 1036 KK sangat lambat memperoleh pelayanan secara baik dan efektif karena aparat desa tidak selalu memahami dari latar belakang pendidikan, tidak mengutamakan disiplin dalam bekerja dan tidak diimbangi dengan peningkatan keahlian dan keterampilan pegawai dalam membentuk mekanisme kerja pelayanan publik. Akibatnya sekarang banyak masyarakat yang ketika berhubungan dengan birokrasi pemerintah sering dihadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian.
3. Sikap yang ditunjukkan pegawai kurang ramah terhadap masyarakat yang sedang melakukan pengurusan, Kemudian diskriminasi oleh pegawai terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi pada Kantor Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis peneliti menganggap bahwa fenomena diatas menunjukkan bahwa pihak Desa belum optimal dalam

melaksanakan tugas dan fungsinya. Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan di atas, penulis dapat merumuskan permasalahan pokok penelitian adalah:

1. Bagaimanakah Pelayanan Publik oleh Aparatur Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis?
2. Apakah Faktor-faktor Penghambat dalam proses Pelayanan Publik Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

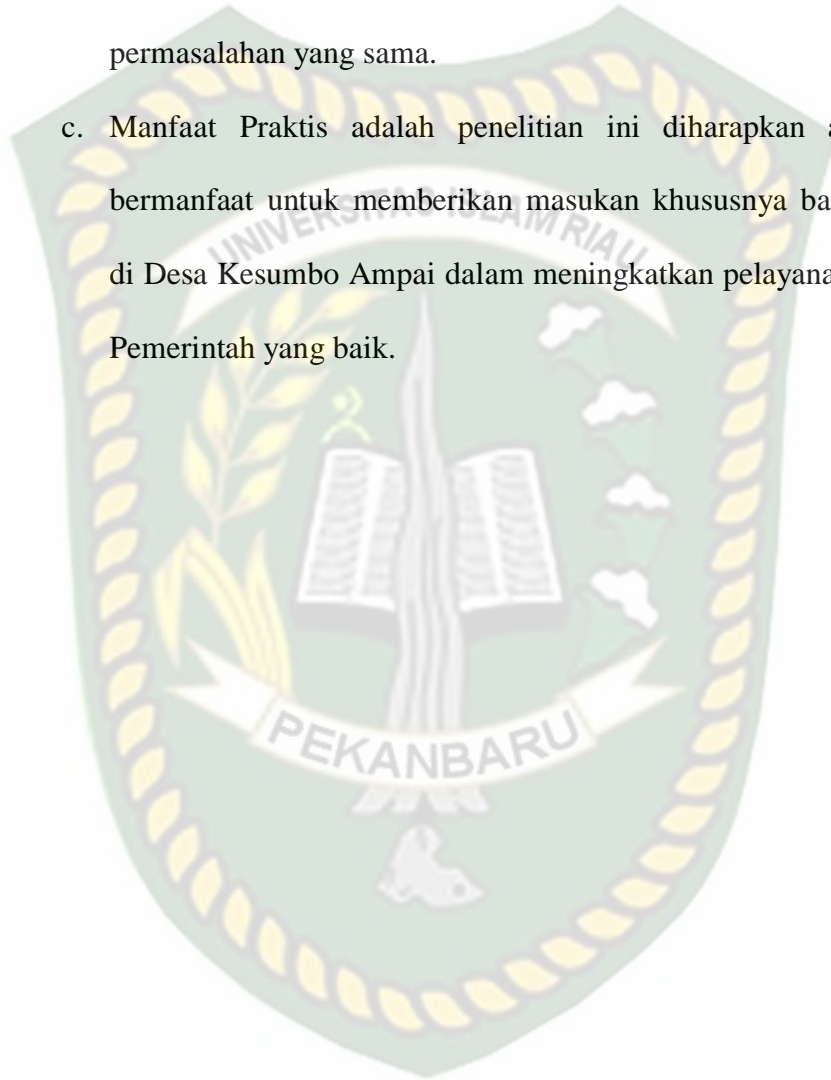
1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintahan Dalam Melakukan Tata Kelola Pemerintahan Yang Efektif Di Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk Mengetahui Faktor-fakrot Penghambat dalam proses Pelayanan Publik Pada Desa Kesumbo Ampai Di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Manfaat Teoritis adalah penelitian ini mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik, dan minimal dapat memperkaya inventaris hasil dibidang administrasi.

- b. Manfaat Akademis adalah penelitian diharapkan sebagai referensi dan bahan informasi untuk dijadikan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian dan pembahasan pada permasalahan yang sama.
- c. Manfaat Praktis adalah penelitian ini diharapkan agar dapat bermanfaat untuk memberikan masukan khususnya bagi pegawai di Desa Kesumbo Ampai dalam meningkatkan pelayanan Aparatur Pemerintah yang baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau