

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah desa merupakan unsur pemerintahan yang berada paling dekat dengan masyarakat. Dalam struktur pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, desa memiliki kedudukan strategis karena berperan langsung dalam menyelenggarakan pemerintahan, memberikan pelayanan publik, melaksanakan pembangunan, serta memberdayakan masyarakat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan hak tradisional yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional. Ketentuan tersebut kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menunjukkan bahwa desa terus diarahkan agar mampu menjadi institusi pemerintahan yang mandiri, demokratis, profesional, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa., 2014).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, tata kelola pemerintahan yang baik menjadi unsur penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa harus berlandaskan asas kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan

lokal, keberagaman, serta partisipatif. Asas-asas tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa tidak hanya bertugas menjalankan administrasi pemerintahan, tetapi juga dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang terbuka, bertanggung jawab, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata dari pelaksanaan fungsi pemerintahan desa. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks desa, pelayanan publik memiliki arti penting karena masyarakat secara langsung berinteraksi dengan pemerintah desa untuk memenuhi berbagai kebutuhan administratif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa dapat menjadi ukuran penting dalam menilai keberhasilan tata kelola pemerintahan desa.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting di tingkat desa adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berkaitan dengan kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lain. Pelayanan ini mencakup pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, serta perubahan elemen data kependudukan. Dokumen kependudukan memiliki fungsi yang sangat mendasar karena menjadi prasyarat bagi masyarakat

untuk memperoleh layanan lain, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, layanan perbankan, pekerjaan, dan berbagai urusan pemerintahan lainnya. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 juga menegaskan pentingnya administrasi kependudukan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan (UU Nomor 24 Tahun 2013, n.d.).

Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan juga diperkuat melalui kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu diselenggarakan secara cepat, mudah, dan sesuai standar pelayanan. Bahkan, penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu satu jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dilepaskan dari prinsip kecepatan, ketepatan, dan kepastian layanan.

Di Kabupaten Bojonegoro, pelayanan administrasi kependudukan juga didukung oleh kebijakan dan regulasi daerah. Secara kelembagaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro juga mencantumkan adanya Perbup Adminduk Tahun 2023, yaitu Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 34 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Urusan Administrasi

Kependudukan. Keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bojonegoro memiliki landasan teknis dan kelembagaan yang jelas dalam rangka meningkatkan ketertiban, kepastian, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (DUKCAPIL BOJONEGORO, 2021).

Selain melalui regulasi, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro juga mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa melalui inovasi Panah Srikandi atau Pelayanan Ramah Sistem Pendaftaran Kependudukan Integrasi. Panah Srikandi merupakan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk memfasilitasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring di tingkat desa atau kelurahan. Program ini bertujuan mendekatkan, memudahkan, dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan berbasis desa membutuhkan dukungan sumber daya seperti komputer, jaringan internet, scanner, printer, serta sumber daya manusia operator desa yang mampu melakukan verifikasi dan penginputan data secara tepat. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan tata kelola pemerintahan desa dalam mengelola sumber daya dan menentukan strategi pelayanan yang tepat (Afifah, 2022).

Secara ideal, pelayanan administrasi kependudukan di desa seharusnya dapat dilaksanakan secara cepat, sederhana, transparan, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat tidak seharusnya mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi pelayanan, memahami persyaratan administrasi,

maupun mengurus dokumen kependudukan yang menjadi hak dasarnya. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan pada tingkat paling dekat dengan masyarakat seharusnya mampu menyediakan sistem pelayanan yang informatif, responsif, dan tidak menimbulkan beban tambahan bagi warga, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga.

Namun, kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya terwujud dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kauman. Berdasarkan observasi pra-penelitian, masih ditemukan permasalahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Kauman. Masyarakat yang mengurus surat pengantar Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Keluarga masih memerlukan waktu sekitar satu sampai dua hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelayanan yang cepat dan sederhana. Keterlambatan pelayanan ini berdampak pada hilangnya waktu produktif masyarakat serta munculnya biaya tambahan, terutama biaya transportasi apabila masyarakat harus datang lebih dari satu kali ke kantor desa.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah belum tersedianya papan informasi pelayanan di Balai Desa Kauman. Ketiadaan papan informasi menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan memperoleh informasi mengenai jadwal pelayanan, persyaratan administrasi, kegiatan desa, maupun pengumuman bantuan sosial. Kondisi ini terutama dirasakan oleh masyarakat lanjut usia dan warga yang tidak memiliki akses memadai terhadap perangkat digital. Pada sisi lain, penyampaian informasi melalui media digital seperti WhatsApp belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh warga. Akibatnya, sebagian masyarakat masih harus datang

langsung ke balai desa atau bergantung pada informasi dari tetangga. Keadaan ini memperlihatkan bahwa akses informasi pelayanan publik di Desa Kauman belum sepenuhnya inklusif.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang seharusnya dan kondisi yang terjadi di lapangan. Secara normatif, pelayanan administrasi kependudukan seharusnya berjalan cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Akan tetapi, secara empiris masih ditemukan keterlambatan pelayanan, keterbatasan media informasi, dan belum meratanya akses informasi digital. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan Desa Kauman dalam pelayanan administrasi kependudukan masih perlu dioptimalkan.

Untuk menganalisis persoalan tersebut, penelitian ini menggunakan teori optimalisasi menurut Winardi. Optimalisasi dipahami sebagai upaya untuk mencapai hasil terbaik melalui penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien. Menurut Winardi, optimalisasi dapat dilihat melalui tiga indikator utama, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Tujuan berkaitan dengan arah dan hasil yang ingin dicapai organisasi. Alternatif keputusan berkaitan dengan pilihan strategi atau tindakan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan. Sementara itu, sumber daya yang dibatasi berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, waktu, dan teknologi yang harus dikelola agar tujuan pelayanan tetap dapat dicapai secara maksimal.

Apabila dikaitkan dengan kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kauman, indikator tujuan menunjukkan bahwa arah pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Tujuan pelayanan administrasi kependudukan seharusnya diarahkan pada pelayanan yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan memuaskan masyarakat. Namun, adanya proses pelayanan surat pengantar KTP dan KK yang membutuhkan waktu satu sampai dua hari menunjukkan bahwa tujuan pelayanan cepat dan efektif belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, masalah keterlambatan pelayanan dapat dipahami sebagai indikasi belum tercapainya tujuan optimalisasi pelayanan publik di tingkat desa.

Indikator alternatif keputusan juga relevan untuk membaca persoalan pelayanan di Desa Kauman. Pemerintah desa seharusnya mampu memilih strategi yang tepat dalam mengatasi hambatan pelayanan, misalnya melalui penyederhanaan prosedur, pembagian tugas aparatur secara lebih efektif, pemanfaatan Panah Srikandi, penyediaan papan informasi pelayanan, serta penguatan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Namun, belum tersedianya papan informasi dan belum meratanya akses informasi digital menunjukkan bahwa alternatif keputusan dalam penyediaan informasi publik belum berjalan optimal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pemerintah desa masih perlu memperkuat pilihan strategi pelayanan agar mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat, termasuk masyarakat lanjut usia dan warga yang tidak memiliki perangkat digital.

Indikator sumber daya yang dibatasi menjadi indikator yang paling kuat terlihat dalam permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Desa

Kauman. Keterbatasan sarana informasi fisik, belum meratanya pemanfaatan teknologi digital, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur desa menunjukkan bahwa sumber daya menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam konteks Panah Srikandi, pelayanan administrasi kependudukan berbasis desa memerlukan kesiapan sarana dan prasarana seperti komputer, internet, scanner, printer, serta operator desa yang mampu melakukan verifikasi dan penginputan data. Apabila sumber daya tersebut belum dikelola secara optimal, maka pelayanan administrasi kependudukan akan sulit berjalan cepat, efektif, dan inklusif.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas optimalisasi dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, tata kelola pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, manajemen organisasi, dan pelayanan publik (Sari et al., 2022). Beberapa penelitian juga membahas pelayanan administrasi kependudukan, inovasi pelayanan berbasis digital, serta peran aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Andayani & Rahmiyati, 2023). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih membahas pelayanan publik secara umum atau berfokus pada efektivitas aparatur, inovasi teknologi, dan kualitas pelayanan tanpa menghubungkannya secara sistematis dengan tiga indikator optimalisasi menurut (Winardi, 1999b), yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat research gap yang menjadi dasar penting bagi penelitian ini. Penelitian mengenai optimalisasi tata kelola pemerintahan desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan indikator Winardi masih relatif terbatas, khususnya pada konteks

Desa Kauman Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini tidak hanya melihat pelayanan administrasi kependudukan sebagai kegiatan administratif, tetapi menempatkannya sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan desa yang harus dianalisis melalui kejelasan tujuan pelayanan, ketepatan alternatif keputusan, dan kemampuan pemerintah desa dalam mengelola keterbatasan sumber daya.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya yang secara khusus menghubungkan teori optimalisasi Winardi dengan kondisi empiris pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kauman. Penelitian ini menganalisis bagaimana tujuan pelayanan administrasi kependudukan dirumuskan dan dilaksanakan, bagaimana pemerintah desa menentukan alternatif keputusan dalam mengatasi hambatan pelayanan, serta bagaimana keterbatasan sumber daya memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih sistematis mengenai faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan optimal.

Urgensi penelitian ini semakin kuat karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang berkaitan langsung dengan hak masyarakat. Keterlambatan pelayanan, kurangnya informasi, dan terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan dapat menimbulkan hambatan dalam pemenuhan kebutuhan administratif warga. Sebaliknya, pelayanan administrasi kependudukan yang optimal akan membantu masyarakat memperoleh dokumen kependudukan secara lebih cepat, mudah, dan pasti. Pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta memperkuat kualitas tata kelola pemerintahan desa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa optimalisasi tata kelola Pemerintahan Desa Kauman dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan isu yang penting untuk diteliti. Permasalahan keterlambatan pelayanan, belum tersedianya papan informasi, belum meratanya akses informasi digital, serta keterbatasan sumber daya pelayanan menunjukkan bahwa pemerintah desa perlu memperkuat tata kelola pelayanan administrasi kependudukan. Dengan menggunakan teori optimalisasi Winardi, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang tajam mengenai hubungan antara tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kauman.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dalam karya ilmiah dengan judul “Optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Kauman dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.”

B. Rumusan Masalah

Menurut (Sugiyono, n.d.) dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D masalah penelitian adalah penyimpangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan apa yang benar-benar terjadi. Masalah dapat bersumber dari pengalaman lapangan, hasil penelitian terdahulu, maupun fenomena sosial yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana Optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Kauman dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan?”.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengoptimalkan tata kelola pemerintahan Desa Kauman yang bertujuan meningkatkan kualitas, kecepatan, dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan Penelitian Sebagai Berikut:

a.) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik mengenai optimalisasi tata kelola pemerintahan desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik, tata kelola pemerintahan desa, dan pemanfaatan teknologi informasi.

b.) Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Desa Kauman dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi

informasi dan bahan pertimbangan bagi masyarakat serta peneliti selanjutnya dalam memahami pentingnya optimalisasi tata kelola pemerintahan desa, kegunaan penelitian secara praktis sebagai berikut:

- 1.) Bagi Peneliti: Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai tata kelola pemerintahan desa, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- 2.) Pemerintah Desa Kauman: Penelitian ini diharapkan mampu membantu Balai Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maupun sikap pelayanan aparatur desa kepada masyarakat .
- 3.) Bagi Universitas: Penelitian ini sebagai bahan referensi yang nantinya dapat memberikan masukan dalam mengadakan penelitian berikutnya di masa mendatang.

D. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan ini, diperlukan sistematika penulisan agar dapat memudahkan pembaca dalam menguraikan objek penelitian dan juga memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam penulisan ini, maka susunan sistematika penulisan penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN: Pada bab satu, penulis menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: Pada bab dua, penulis menjelaskan mengenai teori optimalisasi, tata kelola pemerintah desa, kualitas pelayanan, pelayanan administrasi kependudukan.

BAB III METODE PENELITIAN: Pada bab tiga, penulis menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan mengumpulkan data .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Pada bab empat, penulis menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya menguraikan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian mengenai Optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Kauman Dalam Peningkatan Administrasi Kependudukan.

BAB V PENUTUP: Pada bab lima, penulis menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian yang dilakukan. Dengan adanya bab penutup, pembaca dapat memperoleh gambaran ringkas tentang hasil penelitian dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian tersebut.