

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas Pelayanan publik sudah merupakan sebuah kebutuhan bagi pengguna layanan publik, namun masih saja ada masyarakat yang belum menikmati manfaat pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah kampung sebagai penyedia pelayanan publik. Perangkat kampung adalah unsur staf yang membantu Kepala kampung dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat kampung, dan unsur pendukung tugas kepala kampung dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan. Perangkat Kampung terdiri atas : Sekretariat kampung, yakni : Sekretaris Des, Kepala Urusan Keuangan kampung, Kepala Urusan Perencanaan, Kepala Urusan Tata Usaha Dan Umum. Pelaksana Kewilayahan, yakni : Kepala Dusun atau sebutan lain Ondoafi. Pelaksana Teknis, yakni : Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan, Kepala Seksi Pelayanan. Perangkat kampung berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala kampung.

Kepala kampung : Kepala kampung berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan kampung. Kepala kampung bertugas menyelenggarakan Pemerintahan kampung, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Kepala Kampung memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan Pemerintahan Kampung, Contohnya seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan,

pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

b. Melaksanakan pembangunan, Contohnya seperti pembangunan sarana prasarana.

c. Pemberdayaan masyarakat, Contohnya sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

Salah satu masalah pelayanan publik di kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom masih kurangnya inisiatif dari beberapa aparatur kampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Contohnya:

a) Masih kurangnya pengetahuan dalam mengikuti aturan yang ada dalam proses yang ada dalam proses administrasi seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan pelayanan yang serba online menjadikan beberapa aparatur kampung pikere kurang menguasai dalam proses melayani pengurusan secara online. b) Ketidak paham dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki oleh beberapa perangkat kampung mengenai informasi tersebut. c) Kemudian mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 09:00 dan selesai pada pukul 14:00 tetapi kenyataannya sebagian besar dari jumlah perangkat kampung yang ada selalu berangkat siang yaitu jam 09:00 dan ada pula yang berangkat lebih dari jam 09:00, kemudian ketika waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua perangkat kampung pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan

d) Aparatur kampung masih rendah, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya mungkin saja lulus Sekolah Dasar (SD) sebanyak 2, SMP sebanyak

4 orang dan SMA sebanyak 4 orang. Ketika ada urusan dengan masyarakat dalam hal melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan pun sangat lambat.

Hal ini yang perlu disoroti adalah Peran dari Kepala kampung selaku pemimpin yang mempunyai tugas mengatur dan mengelola kampung sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah kampung dapat tercapai maka penting untuk melihat bagaimana pelayanan publik pemerintah agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Para aparat kampung sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan para masyarakat diharapkan mampu untuk menerapkan prinsip-prinsip good governance khususnya untuk prinsip transparansi. Adanya berbagai masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi, maka penting untuk melihat bagaimana pelayanan publik pemerintah agar sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti bertujuan mendiskripsikan **“Peran Kepala Kampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom”** Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kampung Pikere.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Kepala Kampung dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom.?
2. Apa saja Faktor-faktor Pendukung dan faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Peran Kepala Kampung Pikere dalam memberikan Pelayanan di kampung Pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom.?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Peran Kepala Kampung Pikere Arso Timur Kabupaten Keerom dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kampung pikere.
2. Untuk melihat apa saja faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat peran Kepala Kampung Pikere dalam memberikan Pelayanan Di kampung pikere Distrik Arso Timur Kabupaten Keerom.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### 1) Manfaat Teoretis

- a. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Kinerja dalam Pelayanan Publik dalam Pemerintah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengayaan pengetahuan pada materi perkuliahan kebijakan publik.

### 2) Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintahan desa dan sebagai bahan untuk memenuhi kelulusan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik program studi administrasi publik universitas cenderawasih.

b) Bagi Aparat Pemerintah Kampung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah desa kampung pikere guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.