

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu arah perkembangan Administrasi pada saat ini mengacu pada profesional Kinerja aparatur pemerintah Desa dalam melayani masyarakat. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah ditingkat Pusat sampai Daerah. Salah satu instansi yang dibentuk oleh Aparatur Pemerintah Desa adalah Desa.

Dewasa ini, kedudukan peranan Desa berkembang pesat dan menjadi salah satu faktor yang menentukan Keberhasilan. Hal ini dikarenakan pada era pemerintahan Jokowi, desa dijadikan ujung tombak dalam mencapai kesejahteraan Masyarakat. Di samping itu, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan aparatur Pemerintah Desa dilakukan oleh Kepala Desa dan dibantu oleh Perangkat Desa, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal (25) bahwa “Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh Perangkat Desa “ dalam memberikan pelayanan maka pemerintah desa dituntut untuk memiliki Kinerja yang baik sebagaimana “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu

organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu”.<sup>1</sup>

Dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur pemerintah Desa maka diperlukan perangkat-perangkat desa yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi perangkat-perangkat desa terutama cara perangkat desa melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Adapun hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas yang (1). dapat terukur secara obyektif baik yang bersifat kualitatif dan kuantitatif (2). dapat menunjukkan pencapaian keluaran hasil manfaat dan dampak (3) harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan. (4). Efektif dapat dikumpulkan, diolah dan di analisis datanya secara efisien dan efektif.

Optimalnya suatu Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dapat diukur dari produktivitas menyangkut tingkat efisiensi dan efektifitas dalam melayani, orientasi kualitas layanan kepada masyarakat, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas. Selain dapat diukur dengan lima kriteria tersebut, kinerja yang optimal perlu didukung oleh sumber daya perangkat Desa yang baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana juga fasilitas pelayanan yang memadai. Diantara Lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah Kantor Desa Waitukan sebagai salah satu instansi pemerintahan Desa yang berada di Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten

---

<sup>1</sup>Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya*. Alfabeta Bandung

Flores Timur yang sangat menunjang terhadap berjalannya pelayanan umum bagi masyarakat Desa Waitukan sebagai penggunaan layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan terkait dengan pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat domisili, surat kartu keluarga, KTP, surat pindah dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut dibutuhkan tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun berdasarkan fakta dilapangan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam menyediakan Pelayanan masyarakat didesa waitukan Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur masih belum optimal sehingga membuat masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa. Hal ini menarik untuk dikaji lebih dalam agar pelayanan di kantor desa waitukan memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

berdasarkan obseravsi awal yang dilakukan penulis dalam penelitian ini di Desa Waitukan Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Florers Timur tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa yang masih belum optimal dalam melayani masyarakat yang dapat diketahui dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat antara lain:

1. Kinerja Kepala Desa belum optimal yang ditunjukan dari masyarakat mengeluhkan pelayanan yang dilakukan oleh perangkat-perangkat desa. Contoh: pelayanan lambat, berbelit-belit, dan tidak tepat waktu yang diberikan oleh Perangkat Desa.

2. Kinerja Kepala Desa masih kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana yang belum memadai. Contoh: print yang terbatas, ketersediaan kertas, dan pegawai yang mengoperasikan komputer berhalangan.
3. Masih ada petugas yang tidak disiplin waktu. Contohnya Ketika masyarakat meminta pelayanan jam 08.00 pagi, akan tetapi Perangkat Desa baru datang jam 09.00 pagi, sehingga membuat masyarakat menunggu lama. Hal ini diketahui penulis dari keluhan beberapa anggota masyarakat Desa Waitukan ketika mengurus administrasi (surat keterangan tidak mampu)

Dari permasalahan- permasalahan yang telah diuraikan diatas, Hal ini yang perlu disoroti adalah Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Waitukan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul “**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT DIDESA WAITUKAN, KECAMATAN ADONARA BARAT KABUPATEN FLORES TIMUR**”. Penelitian ini menyoroti kinerja aparatur pemerintah desa dalam melayani masyarakat dan kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kinerja aparatur pemerintah Desa Waitukan dalam melayani masyarakat di Desa Waitukan, kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat di Desa Waitukan, Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi dalam memperluas pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan khususnya bagi para mahasiswa Ilmu Pemerintahan yang hendak melakukan penelitian sejenis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dedikasi kepada Aparatur Pemerintahan Desa Untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Desa