

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Sesuai dengan Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Disamping itu melalui asas otonomi dan desentralisasi, desa diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Dalam penyelenggaraan di bidang pelayanan kepada masyarakat, pemerintah desa mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk

---

<sup>1</sup> UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terhadap sembilan unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan sarana dan masukan saran dan prasarana.<sup>2</sup>

UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 15 menegaskan dalam jabatan administrator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf (a) bertanggung jawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan, pembangunan dan pejabat dalam jabatan pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf (c) bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

---

<sup>2</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

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 atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan NKRI. Desa sebagai salah satu sarana pemerintah yang memberikan pelayanan publik ke masyarakat memiliki peran yang sangat strategis. Oleh karena itu desa dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Desa Mainai merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada, Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) yang terdiri dari 4 dusun melaksanakan substansi otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.<sup>3</sup> Berpedoman pada asas otonomi dan desentralisasi, Pemerintah Desa Mainai berusaha mendekatkan diri dengan masyarakat dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan melalui pembangunan dan pelayanan publik.

---

<sup>3</sup> UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

**Table 1.1**  
**Saran dan prasarana di Kantor Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze,**  
**Kabupaten Ngada**

No	Jenis saran dan prasarana	Jumlah	Kondisi		
			Baik	Rusak ringan	Rusak berat
1.	Kantor desa	1	✓		
2.	Ruang administrasi	1	✓		
3.	Ruang pegawai	6	✓		
4.	Komputer	3		✓	
5.	Toilet	2		✓	
6.	Tempat parkir	-	✓		
7.	Ruang tunggu	-			

*Sumber: Sekretariat Desa Mainai 2021.*

Dari tabel di atas, jenis sarana dan prasarana publik di Kantor Desa Mainai terdiri dari 1 gedung kantor desa, 1 ruangan administrasi, 6 ruangan pegawai, 3 komputer, 2 toilet dan 1 tempat parkir. Dengan adanya saran dan prasarana ini diharapkan bisa menunjang kinerja pemerintah desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan.

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Produk Layanan Kependudukan di Kantor Desa Mainai,**  
**Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada**

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Jenis Surat Kependudukan		Jumlah
			Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Kartu Keluarga (KK)	
1.	2018	2124	112	92	204
2.	2019	2146	98	74	172
3.	2020	2187	82	56	138

*Sumber: Sekretariat Desa Mainai 2021.*

Dari tabel 1.2 dapat dilihat perkembangan masyarakat yang mengajukan permohonan surat kependudukan. Perkembangan jumlah layanan produk di tiap tahun tentunya selalu berfluktuasi. Pada tahun 2018 jumlah produk layanan sebanyak 204. Mengalami penurunan menjadi 172 pada tahun 2019 atau menurun sekitar 32 jumlah produk layanan. Di tahun 2020 juga mengalami penurunan sebanyak 34 jumlah produk layanan. Jika dilihat dari hasil pembandingan menunjukkan bahwa jumlah produk layanan tiap tahunnya selalu menurun secara signifikan. Dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk pada tahun 2018 jumlah produk layanannya lebih besar dari tahun 2019-2020. Hal ini disebabkan oleh program pemerintah tentang wajib pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP).

**Tabel 1.3**  
**Jarak dari Dusun Ke kantor Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze,**  
**Kabupaten Ngada**

No.	Dusun	Kantor Desa (km)	Waktu (menit)
1.	Mulu	4	40
2.	Ndekondenu	0,5	5
3.	Wolokuku	2	10
4.	Sekojawa	6	60

*Sumber: Sekretariat Desa Mainai 2021*

Desa Mainai terdiri dari 4 dusun yaitu: Dusun Mulu, Dusun Ndekondenu, Dusun Wolokuku dan Dusun Sekojawa. Sesuai perkembangan, tuntutan masyarakat untuk dapat memperoleh layanan di bidang pelayanan administrasi tentu semakin meningkat. Kantor pemerintahan desa yang berpusat di Dusun Ndekondenu mengakibatkan rentang kendali pemerintahan saat ini cukup jauh (data pada tabel 1.3). Hal ini berdampak pada interaksi antara masyarakat dengan Pemerintah Desa. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam bidang administrasi dapat menjadi obyek untuk mengamati kepantasan, kepuasan dan apresiasi masyarakat terhadap layanan-layanan tersebut. Tentunya bahwa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, memberi pengaruh besar terhadap nilai pelayanan publik. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada.**”

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Sejauh mana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada Tahun 2019-2021?

## **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Sejauh mana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada Tahun 2019-2021.

## **4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk dapat meningkatkan kemampuan berpikir peneliti melalui pembuatan karya ilmiah, sekaligus penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh. Penelitian ini juga bermanfaat untuk menambah wawasan di bidang pelayanan publik sebagai penerapan dari berbagai teori dan pengetahuan yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Desa Mainai Kecamatan Wolomeze Kabupaten Ngada.

- b. Untuk menambah referensi penelitian berikutnya terkait dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Mainai, Kecamatan Wolomeze, Kabupaten Ngada.