

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini sejalan dengan esensi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi daerah) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peningkatan peran serta masyarakat.

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah ini diyakini akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah melaksanakan tanggung jawabnya berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dilakukan dengan memperhatikan etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawab dari masing-masing pihak. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat mencapai kebutuhan dan permintaan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam UUD RI 1945 alinea ke-4 digambarkan bahwa salah satu tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum. Tujuan yang tercantum dalam alinea tersebut mengandung arti bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, saat ini, salah satu tantangan besar yang dihadapi

oleh pemerintah sebagai usaha perwujudan tujuan tersebut adalah menampilkan aparatur yang profesionalis, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memenuhi aspirasi masyarakat.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintah yang baik dituntut aparatur pemerintahan yang professional.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya sehingga dapat mencapai birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang, yang ditunjang oleh sumber daya manusia yang berbasis pengetahuan dengan berbagai keterampilan dan keahlian sesuai bidangnya masing-masing.

Hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang penting yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak pada kemacetan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, aparatur daerah khususnya di

Desa Babulu, Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat.

Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena tergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda dengan individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian, persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan oleh inderanya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu.

Persepsi masyarakat terkait pelayanan publik sendiri dapat diperoleh dengan cara memberi ruang dan waktu bagi masyarakat untuk menyampaikan apa yang mereka rasakan selama menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa setempat berdasarkan standar pelayanan publik yang berlaku dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam KEPMEN PAN No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tertulis bahwa pelayanan publik yang diberikan harus berdasarkan ukuran atau standar pelayanan yang diberlakukan yang dapat dilihat dari beberapa aspek di antaranya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya di Desa Babulu Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka masih belum diketahui. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan daerah di Desa Babulu Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka yang masih cenderung rumit.

Masyarakat tidak terlibat dalam setiap kegiatan pelayanan, seperti sering terjadinya penyelewengan dalam proses pemberian Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang sering kali terjadi orang-orang yang mendapatkan bantuan tersebut merupakan orang-orang yang dari kalangan keluarga Desa tersebut. Sementara yang dari keluarga tidak mampu seringkali diabaikan dan bahkan tidak mendapatkan bantuan tersebut. Hal tersebut tidak adanya transparansi terhadap masyarakat umum memicu problematika di kalangan masyarakat melalui asumsi-asumsi atau persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan umum yang buruk. Namun, hal tersebut masih belum bisa diatasi hingga saat ini. Untuk itu, aparatur desa dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti memberikan kejelasan standar pelayanan, kejelasan layanan, kepastian waktu, transparansi, mengikutsertakan masyarakat dalam setiap program pelayanan dan kedisiplinan aparat desa.

Informasi ini diperoleh dari pandangan yang disampaikan langsung oleh masyarakat, yakni Bapak Dominikus Fahik dan Bapak Stefanus Ero pada 22 September 2022 yang lalu.

Berdasarkan uraian di atas, maka pada penelitian kali ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam terkait **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka?
2. Faktor apa yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dipaparkan berdasarkan tujuan yang dikemukakan, diantaranya adalah;

1. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana Strata 1
2. Sebagai sarana penyampaian aspirasi masyarakat terkait kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobaliman, Kabupaten Malaka.
3. Sebagai bahan atau dokumen untuk Program Studi Administrasi Publik untuk referensi bagi peneliti lanjutan.