

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tugas utama dari aparatur sipil negara (ASN) sebagai abdi negara adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-empat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Pasolong (2010:199) pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh aparatur negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan prima yang berpijak pada profesionalisme, efektifitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah.

Tercapainya pelayanan prima dari pemerintah kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja dari aparatur pemerintah. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada

suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Menurut Anwar Prabu (2009), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

Sesuai dengan Undang-Undang 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. Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas daerah 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. Pelaksanaan empat program

prioritas Kementerian Desa , Pembangunan Daerah Tertinggal adalah perwujudan dari perencanaan Bottom Up, dimana masyarakat desa merencanakan dan memprioritaskan sendiri segala kebutuhan untuk melaksanakan pembangunan dan keberlanjutan didesanya (Garis R.R, 2017).

Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah desa. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat desa) serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan.

Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di desa yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *Good Governance*.

Berlakunya UU Nomor 6 tahun 2001 tentang desa tidak serta merta memberikan garansi akan terciptanya kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat. Beberapa kajian yang dilakukan untuk menilai kualitas layanan publik oleh pemerintah desa pasca terbitnya regulasi, menunjukkan fakta bahwa hingga saat ini target pelayanan prima belum sepenuhnya terwujud. Disebutkan salah satu faktor penyebab dari perihal ini dikarenakan kinerja aparatur yang belum maksimal.

Desa Fatumuti merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU). Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh calon penulis, diketahui bahwa masih ada masyarakat yang memberikan keluhan akan kinerja aparat desa dalam memberikan layanan. Dalam penilaian penduduk setempat, aparat

desa terkesan lambat melayani pengurusan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu dan lain-lain. Selain itu ada juga yang menilai bahwa pelayanan oleh aparat cenderung diskriminatif atau dengan kata lain aparat memilih mendahulukan pelayanan kepada keluarga ketimbang orang lain. Pihak-pihak yang dianggap sebagai rival politik lokal atau juga yang kerap mengkritisi kebijakan pemerintah desa juga kerap diacuhkan oleh aparat desa. Fakta ini menunjukkan bahwa kinerja aparat desa Fatumuti masih jauh panggang dari api.

Berangkat dari persoalan ini maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Kinerja Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timur Tengah Utara?”. Masalah Pokok ini akan dikaji melalui beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana produktivitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara ?
2. Bagaimana kualitas layanan kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara ?
3. Bagaimana responsivitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara ?
4. Bagaimana tanggungjawab kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara ?

5. Bagaimana akuntabilitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara ?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui sejauhmana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara, meliputi :

- a. Produktifitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.
- b. Kualitas layanan kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.
- c. Responsivitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.
- d. Responsibilitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.

- e. Akuntabilitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.

D. Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Manfaat Akademik

- a. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti mengenai kinerja aparatur pemerintah desa.
- b. Menjelaskan Kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat.

2) Manfaat Praktik

- a. Memberikan masukan kepada instansi pemerintahan dalam melaksanakan wewenangnya supaya terwujud kinerja aparatur pemerintah yang maksimal.
- b. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian-penelitian ditempat lain.

E. Metode Penulisan

1. Jenis dan sumber data

Dalam penelitian ini, digunakan jenis dan sumber data sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan. Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah,serta terlibat langsung dengan masalah penelitian.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui refrensi ilmiah, observasi dokumen dan dokumen resmi dari instansi-instansi terkait dengan penelitian ini yang diperlukan untuk menunjang data primer.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara informan yang terkait dengan penelitian ini.
- b. Observasi, yaitu pengamatan langsung ke lokasi penelitian.
Mengamati dan mendengar secara langsung tanpa melakukan manipulasi, meneliti, mengecek kebenaran data, pengisian data serta jawaban dari informan.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.