

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah masyarakat yang berkepentingan sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditetapkan. Menurut

“Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2004, tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Sedangkan 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. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi poin penting dalam menilai kinerja aparat pemerintah, dimana aparatur pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi negara.

Pada intinya pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu aspek dalam pelayanan publik adalah aparat pemerintah. Aparat pemerintah adalah anggota masyarakat yang secara hukum dikukuhkan sebagai abdi masyarakat yang bertanggungjawab atas dasar tugas dan wewenang yang telah diberikan sesuai dengan bidangnya. Sebagai abdi masyarakat mereka memegang peranan penting dalam menyampaikan aspirasi masyarakat.

Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah maka diterbitkanlah Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat terpenuhi, selain itu untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, serta terwujudnya tanggungjawab aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi daerah. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang otonomi daerah bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk

mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat secara berjenjang sesuai dengan asas otonomi daerah melimpahkan sebagian kewenangan kepada pemerintah desa.

Menurut Awang (2010: 53) Otonomi desa merupakan kewenangan desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat desa. Dengan otonomi desa tersebut memberikan kesempatan sepenuhnya kepada pemerintah desa untuk membuat dan menetapkan suatu kebijakan maupun melaksanakan kebijakan yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi masyarakat yang tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada.

Pemberian kewenangan kepada pemerintah desa adalah untuk mengembangkan pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus rumah tangga desa sendiri serta untuk memperkecil kegiatan campur tangan pemerintah di atasnya dalam urusan rumah tangga desa. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan kewenangan desa itu sendiri, baik untuk membuat dan menetapkan suatu kebijakan maupun untuk melaksanakan kebijakan itu sendiri yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi masyarakat setempat sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi publik dibutuhkan penyelenggara pelayanan yang professional, kompeten dalam bidangnya, dan juga fasilitas yang memadai. Sehingga dalam

melaksanakan tugasnya aparat pemerintah dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat.

Penyelenggaraan pemberian pelayanan administrasi publik dapat dilaksanakan dibawah pengawasan kepala desa yang menjadi pemimpin pemerintahan desa. Aparatur pemerintah desa merupakan unsur yang harus ada dalam penyelenggaraan pemerintahan didesa. 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 ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan desa, seluruh perangkat desa mempunyai tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik demi terwujudnya kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah desa dalam melaksanakan wewenangnya menjadi tolak ukur yang menunjukkan sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan sebagai bentuk pengabdian mereka kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan administrasi publik mengharapkan kinerja dari aparat pemerintah yang produktifitas, mempunyai kualitas layanan baik, responsivitas, responsibilitas, dan

akuntabilitas dalam melayani kepentingan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 212), menyebutkan “kepuasan pelanggan menjadi suatu patokan keberhasilan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas”. Pelayanan publik menjadi suatu patokan kinerja aparat pemerintah yang paling menonjol. Dalam proses ini masyarakat dapat langsung menilai kinerja aparat pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan semua orang dan dampaknya juga langsung dirasakan oleh semua kalangan masyarakat. Dimana keberhasilan dalam membangun kinerja secara produktifitas, mempunyai kualitas layanan baik, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas yang tinggi akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah desa dimata masyarakat.

Beberapa fakta dilapangan ditemukan masih adanya keluhan mengenai pelayanan administrasi publik, salah satunya disebabkan karena kurang disiplinnya aparatur desa. Contoh kasus pertama adalah pelayanan publik di kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau tahun 2013, pelayanan administrasi yang diberikan masih terkendala oleh kecepatan waktu aparatur Desa Entikong dikarenakan beberapa oknum aparatur desa sering membolos pada saat-saat jam kerja. Aparatur Desa Entikong masih membedakan masyarakat yang akan mereka layani.

Tidak jauh berbeda dengan kasus yang pertama, dalam kasus yang kedua ini terjadi di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis tahun 2015. Terjadi keluhan dari masyarakat desa mengenai pelayanan yang

diberikan oleh aparatur desa, hal itu dikarenakan aparatur desa atau staf yang berwenang dalam mengurus administrasi masyarakat seperti registasi kartu keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat keterangan tidak ada ditempat pada saat jam kerja. Selain itu, aparat desa dalam melayani masyarakat terkesan acuh tak acuh, mereka terlihat membeda-bedakan kelompok masyarakat tertentu.

Melihat dari fakta diatas salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik adalah tingkat kedisiplinan dari aparatur pemerintah desa, dimana dalam melaksanakan tugasnya mereka sering datang terlambat dan juga jarang berada ditempat kerja pada saat jam kerja. Selain itu, aparat pemerintah masih membeda-bedakan kelompok masyarakat dari segi finansial. Sehingga hal itu menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi publik.

Jika perilaku aparatur pemerintah masih dalam ruang lingkup yang sesuai dengan prinsip profesionalisme, efisien, dan akuntabel maka penyelenggaraan pelayanan administrasi publik dapat berjalan dengan lancar. Namun beda lagi, apabila terjadi ketidak sesuaian aparatur pemerintah dalam melaksanakan wewenangnya, hal itu akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah.

Seiring dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi publik yang semakin kompleks serta pelayanan yang baik, cepat, dan tepat. Maka harus didukung dengan adanya sumberdaya manusia yang baik, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah harus bekerja secara optimal supaya tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* (pemerintahan yang baik) didesa.

Dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan administrasi publik maka kinerja aparatur pemerintah harus ditingkatkan supaya masyarakat merasa puas dan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya administrasi masyarakat dapat terlaksana dengan baik. Penulis memilih Desa Singgahan Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun untuk menjadi tempat penelitian. Karena terlihat adanya keluhan dari masyarakat mengenai kedisiplinan aparatur pemerintah desa yang sering datang terlambat. Selain itu, terkadang aparatur pemerintah desa yang berwenang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat jarang berada ditempat pada saat jam kerja. Sehingga masyarakat kesulitan untuk segera menyelesaikan kepentingannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut menjadikan peneliti ingin mengetahui sejauh mana kinerja aparatur pemerintah Desa Singgahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Publik di Desa Singgahan Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun yang menjadi rumusan masalah didalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi publik di kantor Desa Singgahan Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi publik di kantor Desa Singgahan Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun.

D. Manfaat Penelitian

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 publik 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.

