

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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. Jika aparatur desa mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka aparatur desa dapat bekerja dengan tenang dan tekun. Akan tetapi jika aparatur desa merasa kompensasi yang diterima jauh dari memadai, maka aparatur desa berpikir mendua, yaitu berusaha mencari penghasilan tambahan di luar, sehingga menyebabkan aparatur desa tidak bekerja sebagaimana mestinya.

Salah satu arah perkembangan administrasi publik pada saat ini mengacu pada profesionalisme kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ditingkat pusat sampai daerah. Salah satu instansi yang dibentuk oleh Pemerintah di daerah yaitu Desa. Dewasa ini, kedudukan peranan Desa berkembang pesat dan menjadi salah satu

factor yang menentukan keberhasilan Negara. Hal ini dikarenakan pada era pemerintahan presiden Joko Widodo, desa dijadikan ujung tombak dalam mencapai kesejahteraan rakyat.

Sujadi, dkk (2014: 231) “istilah Desa berasal dari bahasa sansekerta, deshi, yang artinya tanah kelahiran atau tanah tumpah darah.” Sedangkan Hanif Nurcholis (dalam Sujadi, dkk. 2014:231) mengatakan bahwa: Desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya.

Berdasarkan UU No 6 tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) menyebutkan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut 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, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan public yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya dukungan dari berbagai faktor baik itu faktor individu maupun faktor kelompok atau organisasi. Pemerintah desa dalam hal ini merupakan organisasi, jadi

kinerja pemerintah desa sama dengan kinerja organisasi. Ini berarti bahwa kinerja organisasi merupakan ukuran pencapaian suatu organisasi terhadap visi, misi, dan tujuan dari organisasi tersebut yang telah ditetapkan. Kinerja organisasi sangat dibutuhkan karena jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan public sudah baik, maka pelayanan public dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik.

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 Tugas Pokok dan Fungsi masing-masing aparatur desa.

Kepala Desa sebagai Kepala Pemerintahan di Desa bisa melaksanakan tugas sesuai amanat Permendagri Nomor 84 Tahun 2015. Adapun materi yang disampaikan meliputi, tugas pokok dan fungsi Aparatur Desa berikut tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (SOTK) mulai dari Pasal 6 sampai Pasal 10 disebutkan bahwa, Kepala Desa dan Perangkat desa mempunyai Tugas dan Fungsi yang di antaranya sebagai berikut :

Pasal 6 menjelaskan tentang Tugas dan Fungsi Kepala Desa berbunyi:

1. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal 7 menjelaskan tentang Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa yang berbunyi:

1. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
2. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat(2),

Pasal 8 menjelaskan tentang Tugas dan Fungsi Kepala Urusan (Kaur) bidang Tata Usaha dan Umum, Keuangan dan Perencanaan berbunyi :

1. Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
2. Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi:

Pasal 9 menjelaskan tentang Tugas dan Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan, Kesejahteraan Rakyat dan Pelayanan berbunyi:

1. Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis.
2. Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas

operasi

3. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi mempunyai fungsi Pasal 10 menjelaskan tentang Tugas dan Fungsi Kepala Urusan Kewilayahan /Kepala Dusun(Kadus) berbunyi :
 - a) Kepala Kewilayahan atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya diwilayahnya.
 - b) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Kewilayahan/KepalaDusun memiliki fungsi:
 - c) Desa harus menjadi lembaga yang dapat diandalkan dalam peningkatan pelayanan semua unsur, baik pelayanan KTP, KK, Surat Keterangan. Selain itu, Sekdes yang sudah PNS, harus menjadi contoh dan tauladan dalam peningkatan jam masuk kerja, serta mampu membenahi administrasi Desa, dengan melaksanakan program kerja yang lebih nyata serta prioritas pelayanan publik di Desa masing-masing.

Dalam mengatur kehidupannya dalam suatu desa diatur oleh pemerintah desa sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Sumenep no 8 tahun 2020, disamping itu, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintah desa dilakukan oleh kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa, sebagaimana tercantum dalam peraturan bupati sumenep no 8 tahun 2020 yang menjelaskan kewajiban aparatur desa dalam pasal 3, diantaranya :

- a. Masuk kantor sesuai hari kerja dan jam kerja,
- b. Mengucapkan sumpah/janji perangkat desa
- c. Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, tahun 1945,
- d. Menaati segala ketentuan peraturan perundang-undang,
- e. Melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan, kepada perangkat desa dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab,
- f. Menjunjung tinggi kehormatan negara, pemerintah desa, dan martabat perangkat desa, dan martabat perangkat desa,
- g. Mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan sendiri, seseorang, dan/atau golongan,
- h. Memegang rahasia jabatan yang menurut sifatnya atau menurut pemerintah harus dirahasiakan
- i. Berkerja dengan jujur, tertip, cermat, dan semangat untuk kepentingan negara
- j. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, Wajib berdomisili di desa setempat
- k. Melaksanakan tugas membantu kepala desa,
- l. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepala desa, (Peraturan Bupati Sumenep No 8 tahun 2020)

Adanya keluhan masyarakat yang terlihat adalah di kantor desa sebagai unsur pelaksanaan Lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan public antara lain, registrasi Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Aparat pemerintah Desa Giring Kecamatan Manding Kabupaten Sumenep dalam memberikan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidak sesuaian, diantaranya: 1. Staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat pelayanan pada saat jam kantor, 2. Jam kerja aparatur tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat kesulitan untuk datang menyelesaikan kepentingannya, 3. Staf tidak cepat tanggap dalam keluhan masyarakat, maka aparatur pemerintah Desa sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan dalam hal proses administrasi memegang peranan penting di dalamnya (<https://maduraindepth.com/warga-mengeluh-balai-desa-di-sumenep-sering-kosong>, diakses pada tanggal 31 oktober 2020).

Berdasarkan Permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul tentang ”Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Desa Giring Kecamatan Manding Kabupaten Sumenep”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu: “Bagaimanakah kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Giring Kecamatan Manding Kabupaten Sumenep?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan

untuk menjawab pertanyaan dan memecahkan permasalahan terkait pembahasan secara ilmiah, maka dari itu penelitian ini memiliki tujuan: “Untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan bagi mahasiswa Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik tentang kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya

2. Manfaat Pragmatik

Bagi pemerintah Desa Giring Kecamatan Manding Kabupaten Sumenep, dengan adanya penelitian ini, maka dapat mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan publik di Pemerintahan Desa Kabupaten Sumenep.

3. Manfaat Akademik

Adanya penelitian ini, maka dapat mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan ruang bagi peneliti untuk memaparkan permasalahan penelitian dan diangkat berikut alasan ketertarikan baik empirik dan teoritik yang menggiring pada pernyataan pernyataan dan keingintahuan akan suatu fenomena atausatu kajian teoritik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian sistematis tentang teori dasar yang relevan, fakta, dan hasil dari penelitian penelitian sebelumnya yang berasal dari pustaka yang memuat teori, proposisi, konsep atau pendekatan terbaru yang ada hubungan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini pada dasarnya deskripsi penelitian kualitatif tidak benar benar memiliki kaidah baku dan tiap penelitian dapat menyusun sesuai dengan kebutuhan peneliti

BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisikan gambaran tentang objek yang diteliti yang meliputi profil, visi dan misi, struktur organisasi dan sejarah singkat objek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada para informan dan pembahasan terhadap hasil penelitian tersebut.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berikan kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran.