

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga pemerintah desa sebagai penyelenggara layanan untuk masyarakat desa, dalam penyelenggaraan dan pengelolaan layanan wajib berpedoman pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi kunci utama dalam mempercepat dan mempermudah akses masyarakat untuk mendapat layanan yang mereka butuhkan, tetapi pada kenyataannya pelayanan yang terjadi di desa sering mengalami kendala sehingga tidak terlaksana dengan baik. Namun pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa pada umumnya masih buruk. Kesan buruk pelayanan publik yang terjadi secara umum seperti lamanya jangka waktu penyelesaian layanan (tidak jelasnya waktu pelayanan), akses informasi desa ke masyarakat masih terbatas, balai desa yang belum optimal dimanfaatkan sebagai tempat pelayanan, dan aparatur desa setiap harinya jarang hadir ke balai sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan pelayanan, masih terdapat aparatur yang menerima imbalan dalam bentuk apapun, tindakan-tindakan seperti itu dapat mempengaruhi kinerja dari setiap aparatur tersebut.

Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik *good governance*. Pemberian pelayanan kepada masyarakat juga hasil kerja yang nyata dalam

pemerintahan khususnya pemerintahan desa. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan pelayanan berkualitas. Berdasarkan undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa, bahwa pembentuk pemerintahan desa yang professional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab, tidak terlepas dari optimalnya pelayanan publik di pemerintahan desa dapat dilakukan dengan tata kelola yang baik dan melaksanakan program-program yang dapat mendukung kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat (*Public Service*) merupakan isu penting dan menjadi tugas utama pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah. Namun tidak banyak yang peduli dengan persoalan tersebut. Apalagi menyangkut pelayanan kepada masyarakat ditingkat bawah (desa). Terkesan selama puluhan tahun, pelayanan ditingkat desa dibiarkan apa adanya, tidak terkoordinasi, tidak dibina dengan baik dan tidak terkontrol. Bangsa ini baru sadar setelah 69 tahun Indonesia merdeka, bahwa ditempat nan jauh disana ada desa yang perlu memperoleh perhatian, dengan dikeluarkannya UU 6 tahun 2014 tentang desa.

Pelayanan administrasi dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

(Ratminto dan Septi Winarsih Atik, 2015:5). Salah satu penyelenggara pelayanan publik administrasi umum adalah instansi dari pemerintah, dan menjadi salah satu bagian paling penting dalam suatu instansi karena bidangnya yang selalu didepan dan berhadapan langsung dengan masyarakat

Administrasi merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan hingga menyelenggarakan pekerjaan administrasi dengan memdayagunakan SDM untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi secara efisien. Menurut Irra Chisyanti Dewi (2011:3) mengatakan bahwa admintrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketataushaan atau kesekretarian, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah mengadakan, mengirim, menyimpan. Admintrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sondang Siagian (2012:13).

Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap karyawan di dalam organisasi. Kinerja dikatakan baik apabila dapat memberikan hasil yang sama dan menunjukkan konsisten relatif cepat dan tanggap. Disamping itu, kinerja umum dianggap sebagai kriteria kinerja antara lain kualitas, waktu yang dipakai, jabatan yang dipegang dalam menjalankan tugas pekerjaan (kompri,

2020). Oleh karenanya dikatakan kriteria kinerja yang baik, apabila bisa mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Adapun yang terjadi di desa Kalianget Timur yaitu banyaknya masyarakat yang mengeluh atas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur. Kinerja dapat dilihat dari suatu organisasi dalam menjalankan visi dan misinya yang mengindikasikan tingkat keberhasilan, dengan adanya visi dan misi tersebut dapat dijadikan tolak ukur dalam kinerja pelayanan setiap aparatur desa dan dapat dinilai oleh setiap masyarakat. Misalnya seperti mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan yang sesuai dengan visi misi desa dalam meningkatkan kinerja yang optimal seharusnya organisasi merancang motivasi kerja agar aparatur desa dapat memiliki semangat kerja serta meningkatkan kemampuan kerja dalam melaksanakan tugasnya. Evaluasi kinerja aparatur desa bisa mengetahui pelayanan kinerja seperti tata cara administrasi kependudukan desa, hal tersebut sesuai dengan yang terjadi dilapangan bahwasanya pelaksanaan pelayanannya kurang responsif, terhadap keluhan masyarakat. Setelah dilaksanakannya evaluasi kerja terdapat peningkatan kinerja aparatur desa.

Berdasarkan struktur pemerintahan paling bawah dari pemerintahan di Indonesia, desa adalah merupakan terkecil dan terendah yang berkaitan langsung dengan warga negara. Desa adalah satuan pemerintahan di bawah kabupaten atau kota, desa dalam sistem pemerintahan daerah merupakan ujung tombak suksesnya otonomi daerah karena dalam sistem pemerintahan desa terdapat suatu hak dan kewajiban desa menjalankan roda pemerintahan supaya

mewujudkan suatu kesejahteraan untuk masyarakatnya. Menurut Hanif Nurcholis (2011:4) desa adalah satuan wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk didalamnya masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah dan langsung dibawah camat, serta berhak menyelenggarakan rumah tangga sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Namun demikian, yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah yaitu desa justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas.

Desa merupakan satuan dari pemerintahan yang diberi hak otonomi, dari desa hak wewenang, dan kewajiban untuk mengatur mengurus urusan pemerintahan untuk kepentingan rakyatnya. Lahirnya UUD pasal 1 ayat (1) nomor 6 tahun 2014 tentang desa, membuka peluang bagi desa untuk menjadi desa mandiri dan otonomi, dengan otonomi desa, pemerintahan desa memiliki wewenang untuk mengurus pemerintahan desa, yaitu urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat, apabila pemerintahan desa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menuntun masyarakatnya kearah kehidupan yang lebih baik, maka dengan terselenggarakannya otonomi desa akan menjadi pilar penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Pemerintahan desa dengan hak otonomi harus bisa mengurus terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa permasalahan kinerja harus menunjukkan pelayanan publik dipengaruhi oleh sumber daya manusia, kelemahan utamanya berkaitan dengan profesionalisme, dan empati. Sehingga pemberian pelayanan masyarakat menjadi birokratis. Adapun beberapa permasalahan yang terjadi yakni mengenai evaluasi kinerja pemerintahan, utamanya institusi pemerintahan desa permasalahan kinerja pemerintah desa banyak diberitakan di media online sebagaimana yang diberitakan pada media online kompasiana. Aparat desa, khususnya aparat pemerintah, mengalami ketidaksesuaian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, termasuk kurangnya perhatian dan tanggap ketika aparat desa bekerja di masyarakat. Dalam proses pelayanan kepada masyarakat, sikap dan tindakan petugas mungkin terkesan tidak responsif. Aparat pemerintahan desa sebagai pelaksana proses administrasi atau komponen pemerintah dalam pemberian pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat terlihat oleh masyarakat dalam berbagai hal. (<http://surl.li/nokrn>) sebagai masyarakat harus berusaha mengingatkan dan menegur perangkat desa dalam melayani kebutuhan masyarakat. Supaya perangkat desa dalam menjalankan tugas sesuai dengan harapan masyarakat dan dilaksanakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Permasalahan juga terjadi di salah satu desa jambi “masyarakat mengeluhkan keberadaan regulasi dan aturan yang tidak jelas terkait jam kerja staf desa dan kepala desa. Kepala dan staf desa dinilai seringkali membuka kantor desa sesuai keinginan mereka sendiri, dengan jam kerja yang tidak

teratur. Kejadian dimana kantor desa dibuka pada pukul 9 pagi dan kemudian di tutup pada pukul 12 siang. Ketidak pastian tersebut membuat masyarakat merasa dirugikan dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, masyarakat meminta agar kepala desa hadir secara teratur dan melakukan apel pagi sejalan dengan jam kerja pemerintah. Masyarakat juga merasa kecewa terhadap kualitas kepemimpinan kepala desa. Beberapa desa telah menduduki jabatan selama 9 tahun, namun kinerja mereka masih dianggap belum memadai bahkan 5 tahun pertama. Terdapat juga bahwa sejumlah staf desa memiliki jabatan rangkap, baik di tingkat desa maupun dinas lain. (<http://surl.li/nokrw>) dengan hal tersebut mengakibatkan kurangnya fokus dalam pelayanan dan berdampak negatif bagi daerah karena terlalu banyak alokasi anggaran untuk pembayaran gaji staf desa”.

Permasalahan mengenai kinerja pelayanan pemerintahan juga banyak diberitakan di media online salah satunya yaitu, Selama ini, pelayanan yang berada di desa Kalianget Timur dinyatakan kurang maksimal, sebab dari berbagai keberadaan balai desa tidak semuanya aparatur desa hadir, sehingga Masyarakat setempat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan oleh pemerintah desa. Kepala desa dan Perangkat desa hendaknya menghidupkan balai desa sebagai pusat pelayanan publik. (<http://surl.li/nokse>) Hal tersebut merupakan salah satu bentuk untuk memudahkan masyarakat desa untuk mendapatkan pelayanan. Dengan aktifnya sebuah balai maka masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan.

Viola Lumempow pada penelitiannya tahun 2021 menyebutkan bahwa evaluasi atas kinerja pemerintahan desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya di desa Kotamenara Kecamatan Amurang Minahasa Selatan dilihat dari indikator kualitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dalam bekerja serta dalam menjalankannya yaitu, kualitas kerja aparat desa dilihat dari program kerja hanya tata kelola pemerintahan dan kualitas sumber daya manusia yang berjalan, pembagian kerja dan jadwal piket sebagai cara yang digunakan untuk mempercepat dan mengatur waktu pelayanan tetapi belum ada standar operasional prosedur kerja dalam melayani masyarakat, komitmen secara organisasi pemerintah desa tidak diikuti oleh komitmen secara pribadi aparat desa dalam hal penentuan skala prioritas kerja tidak didukung oleh pemahaman masyarakat atas kewenangan, tugas dan fungsi aparat desa.

Selain penelitian diatas, terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Aminuddin pada tahun 2022 disimpulkan bahwa evaluasi kinerja dapat diambil dari dimensi kualitas, pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa Woerahi sudah cukup baik dimana Ketika terjadi kesalahan pengetikan akan langsung diperbaiki dan dibuatkan ulang secara gratis. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik dimana aparatur pemerintah desa Woerahi dapat menyelesaikan setiap pekerjaan yang masuk. Hal tersebut tidak lepas dari eektivitas kerja pemerintah desa woerahi dengan berupaya memanfaatkan sebaik mungkin sumber daya dan teknologi yang ada, berdasarkan dimensi kemandirian aparatur desa Woerahi cukup

mandiri dalam setiap pekerjaan dan tanggung jawabnya. Akan tetapi dari dimensi ketepatan waktu masih belum bisa maksimal.

Permasalahan yang telah dijelaskan diatas hampir sama dengan kasus yang terjadi di desa Kalianget Timur. Kinerja pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan administrasi dapat dikatakan kurang baik dimana pelayanan yang terjadi sering dikeluhkan oleh masyarakat desa Kalianget Timur seperti dalam mengurus surat menyurat masih kurang tanggap dan masyarakat dipersulit seperti pada persyaratan berkas-berkas yang harus dikumpulkan dan nantinya akan di informasikan oleh petugas aparatur ketika sudah selesai, setelah berkas dikumpulkan sampai satu minggu belum juga ada informasi dan ternyata setelah di urus kembali masih di proses tetapi hingga sampai berbulan-bulan belum diselesaikan, dari hal tersebut masyarakat merasa kecewa dan berkeluh kesah atas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada perkembangannya pemerintahan desa harus meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pada awalnya pemerintahan desa seperti kepala desa yang membuat kebijakan dalam pemberian pelayanan yang baik serta tepat waktu tidaklah sesuai dengan apa yang dijanjikan dan diharapkan oleh masyarakat kalianget timur. Salah satu kasus yang terjadi di desa Kalianget Timur yakni pelayanan pembuatan kartu KIS (Kartu Indonesia Sehat) tidak dilayani dengan baik langsung diputuskan tidak bisa dan tidak ada alasan, sehingga masyarakat merasa tidak dipentingkan

dengan hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan pemerintahan di desa Kalianget Timur memang kurang baik.

Selain itu ada juga beberapa pelayanan yang juga kurang maksimal di desa Kalianget Timur yakni deskriminasi, dimana deskriminasi dapat merusak tatanan birokrasi pemerintahan, seperti kepala desa yang memanfaatkan kekuasaannya seringkali mengutamakan pelayanan cepat dan tanggap hanya pada family sehingga perilaku tersebut mencerminkan ketidak profesional bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta membahayakan keberadaan pemerintahan. Seperti yang dikeluhkan oleh ibu Riskina selaku masyarakat desa Kalianget Timur Rt.05 Rw.03 Dusun Padurekso pada saat melakukan pelayanan administrasi beliau bertemu salah satu family dari aparatur desa Kalianget Timur dan melihat dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu, bagi orang yang kenal atau ada hubungan family dengan aparatur desa maka akan terselesaikan dengan cepat dan tanggap tanpa persyaratan yang rumit. Deskriminasi ini biasanya banyak dilakukan oleh orang yang mempunyai kekuasaan baik dalam lingkup kekuasaan besar maupun kecil. Akan tetapi berbanding terbalik dengan masyarakat yang tidak memiliki hubungan baik dengan aparatur desa dimana pelayanan yang diberikan tidak responsif dan transparant. Padahal prinsip pelayanan yang baik itu diukur dari kapasitas, bukan dari hubungan dekat. oleh sebab itu dalam menjadikan desa mandiri, desa Kalianget Timur harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang menggerakkan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidupnya.

Hal-hal seperti itulah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat di desa Kalianget Timur setiap melakukan pelayanan di balai desa Kalianget Timur sehingga berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang pelayanan pada masyarakat di desa Kalianget Timur dengan judul penelitian **“Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian dengan judul **”Bagaimana Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat Di Desa Kalianget Timur”**

1.3 Tujuan penelitian

Menjawab permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah **“Untuk mengetahui Evaluasi Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat Desa Kalianget Timur”**

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Bagi penulis dapat memperoleh ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan birokrasi khususnya pada ilmu pemerintahan supaya dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian yang selanjutnya dari

penelitian ini akan memberikan gambaran pada kinerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintahan desa Kalianget Timur Kabupaten Sumenep desa Kalianget Timur sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat.
- b. Bagi penduduk desa Kalianget Timur, diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam pelayanan.
- c. Bagi peneliti, dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam konsep kinerja pemerintahan kepada masyarakat pada umumnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam upaya untuk mempermudah cara pemahaman isi skripsi dan menyajikan uraian yang lebih jelas, terarah serta tidak menyimpang dari tujuan penulisan, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini menguraikan tentang tinjauan Pustaka, penelitian terdahulu, grand teori dan teori pendukung.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang metode penelitian, yang berisi fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian,

subjek penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisa data, serta keabsahan data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum desa, kondisi geografis, jumlah penduduk dll) serta pemerintah desa kalianget timur (visi misi desa, struktur dan pelayanan administrasi desa).

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang data yang di dapat dari hasil penelitian serta analisis pembahasan penelitian yang sebelumnya diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian.

