

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu komitmen pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun Desa. Penggunaan administrasi terbuka menggabungkan tugas pemerintah dalam mempermudah masyarakat terbuka dalam melaksanakan hak dan komitmennya. Pemerintah Desa, sebagai pemberi manfaat, mempunyai kewajiban terhadap penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Desa, yang dipimpin oleh seorang kepala Desa yang dipilih langsung oleh penduduknya.

Pemerintah Desa merupakan unit penggerak (inisiasi) dalam penyelenggaraan kepada masyarakat serta inisiasi yang vital bagi keberhasilan seluruh program. Tugas terbesar yang harus dilaksanakan oleh pemerintah desa adalah bagaimana membentuk kehidupan pemerintahan yang mayoritas, memberikan administrasi sosial yang baik sehingga dapat mengantarkan warganya menuju kehidupan yang sejahtera, rasa damai dan berkeadilan. Kondisi masyarakat saat ini sedang menghadapi kemajuan yang sangat pesat, taraf hidup yang semakin baik merupakan salah satu pertanda dari apa yang sedang dialami oleh masyarakat. Melihat hal tersebut tentu kita memerlukan suatu kemanfaatan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat, sehingga penyelenggaraan pemerintahan yang diberikan tidak sekedar memberikan bantuan

terhadap keinginan masyarakat, namun juga memberikan kemanfaatan yang besar dan berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan bahwa Desa tidak lagi menjadi ketua yang adil pada tingkat pemerintahan, tidak lagi berada di bawah daerah tetapi menjadi pemerintah yang memberdayakan masyarakat untuk bebas melalui berbagai upaya administratif, sehingga setiap masyarakat dalam lingkungan Desa dapat berbicara dan mengungkapkan pendapat sesuai dengan antarmuka mereka sendiri. Penyelenggaraan pemerintahan Desa dapat menjadi subsistem dari kerangka organisasi pemerintahan nasional, sehingga Desa mempunyai kemampuan untuk mengontrol dan mengawasi antar muka masyarakatnya.

Terungkap dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 bahwa salah satu tujuan arahan Desa adalah untuk memberikan kemajuan dalam keterbukaan pemerintahan bagi masyarakat Desa. Desa-Desa dengan otonomi yang tepat yang telah diberikan harus mampu dan mampu mengawasi pelaksanaan pemerintahannya sendiri dan hubungan masyarakatnya, termasuk metode penyediaan pemerintahan terbuka dalam wilayah peraturan Desa. Pemberian hak otonomi ini tentunya juga disertai dengan komitmen yang harus dilaksanakan oleh pemerintah Desa, atau pemerintah Desa sesuai dengan arahan undang-undang.

Saat ini, pemerintahan Desa masih menjadi sorotan masyarakat. Bahwa dengan keleluasaan memberikan asumsi yang tepat, terdapat banyak masukan dari pelaksanaan kewenangan pemerintah desa, baik secara lugas maupun tersirat. Hal ini

terjadi karena efisiensi kerja dan pengajaran otoritas pemerintah Desa masih rendah, serta kebutuhan akan kantor kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena pejabat pemerintah Desa sering kali tidak mengetahui dan memahami cara memberikan pelayanan yang baik, biasanya karena rendahnya kapasitas pejabat pemerintah Desa.

Peningkatan kinerja aparatur desa merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu pemerintahan desa. Oleh karena itu kinerja aparatur desa harus meningkat dan harus kearah yang lebih baik melalui pelaksanaan program-program yang ditetapkan sehingga berperan penting dalam membangun desa yang unggul serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap kemajuan dan kemakmuran masyarakat desa.”Kinerja dimaknai dengan prestasi kerja dalam hal pelaksanaan tugas atau perintah, fungsinya, kewajiban untuk menepati janji serta proses tindakan yang diambil menurut kepuasan batin berdasarkan pikiran bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko dan konsekuensi” (lexie, 2005 : 168) dalam (Wuri et al. 2017) Dinyatakan pula oleh Simanjuntak (2005:1) dalam (Wuri et al. 2017). Mengemukakan kinerja adalah “tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”. Peningkatan kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja masing-masing individu.

Mengambil langkah-langkah pelaksanaan pemerintahan desa merupakan penanda dalam memutuskan bagaimana mencapai tingkat efisiensi yang tinggi dalam suatu pemerintahan kota. Dengan cara ini, kinerja pemerintah desa harus ditingkatkan

dan harus jauh lebih baik melalui penggunaan program-program yang dibangun sehingga mereka memainkan peran penting dalam membangun desa yang dominan dan memiliki komitmen dan tugas untuk kemajuan dan keberhasilan masyarakat desa. Pelaksanaan penugasan atau perintah, kapasitas, komitmen untuk menjaga jaminan dan metode kegiatan yang diambil bersamaan dengan pemenuhannya berdasarkan pertimbangan bebas atas karakter dan status pemerintah yang bersangkutan untuk menanggung semua dampak dan akibat” (Lexie, 2005: 168) dalam (Wuri *et al.*, 2017) diungkapkan lebih lanjut oleh Simanjuntak (2005: 1) dalam (Wuri *et al.*, 2017) menyatakan bahwa mengedepankan eksekusi adalah tingkat pencapaian yang dicapai dalam melaksanakan tugas tertentu. Kedepannya pelaksanaan suatu organisasi dapat dilakukan dengan mengambil langkah-langkah pelaksanaan setiap orangnya.

Peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan merupakan salah satu upaya untuk menjawab beberapa permintaan dan keluhan serta keinginan masyarakat. Pemerintah desa yang berada di tengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat dalam menjalankan tugasnya. Pemerintah desa juga memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam divisi manfaat terbuka. Pemerintahan desa merupakan suatu substansi hukum yang mempunyai hak dan kendali untuk mengarahkan dan melayani segala keinginan dan antarmuka masyarakatnya menuju kesuksesan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa: Undang-undang ini memberikan landasan yang sah atas kewajiban, keahlian, dan komitmen pemerintah desa.

Sehubungan dengan sebagian besar tugas dan jabatan pemerintahan kota dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa, disebutkan bahwa Pemerintahan Desa termasuk salah satu komponen organisasi pemerintahan di lingkungan Pemerintahan Desa. Desa yang paling banyak menjalankan tugas mengurus urusan desa, urusan yang belum dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan pemerintahan serta urusan bantuan. Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok tersebut, pemerintah desa mempunyai kesanggupan, khususnya melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka menjalankan usaha-usaha keluarga kota, melaksanakan tugas-tugas dalam bidang pemerintahan, kemajuan dan kemasyarakatan yang menjadi kewajibannya, menjalankan usaha-usaha dalam mengatur peningkatan kerja sama masyarakat dan partisipasi timbal balik, pembinaan dalam konteks perdamaian. dan pengaturan umum, dan pelaksanaan tugas-tugas lain yang dilimpahkan kepada pemerintah Desa.

Dalam perspektif tersebut maka baik buruknya kinerja aparatur pemerintahan desa setidaknya dinilai dari kinerja dalam menyelenggarakan pemerintahannya melalui parameter kinerja pada penyelenggaraan pemerintahan, dan peningkatan kinerja dalam mewujudkan kualitas pelayanan. Dalam kaitan ini, maka keberadaan desa tidak berarti apa-apa jika desa tidak mampu menunjukkan kinerjanya yang baik. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan peningkatan kualitas kinerja aparatur desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan organisasi pemerintahan desa untuk mengetahui kualitas atau tingkat ketercapaian tujuan kinerja aparatur desa. (Khoiron, 2016). Menyatakan bahwa pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan berkualitas

adalah harapan dan tuntutan di hampir semua masyarakat dunia termasuk di Indonesia.

Penyelenggaraan kewenangan pemerintah desa mempunyai peranan penting dalam organisasi pemerintahan dimana pemerintah desa mempunyai kewenangan dan tugas untuk melaksanakan kewajiban pokok dan kapasitasnya sebagai pekerja masyarakat, memberikan jaminan kesejahteraan melalui perekrutan masyarakat yang profesional dan kompeten, dengan strategi dan strategi yang dibangun. juga oleh pemerintah desa. Diwajibkan mempunyai tingkat mengajar dan menaati peraturan sesuai dengan peraturan yang ada. Bukan hanya itu, pemerintah desa juga harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat meningkatkan efisiensi manfaat, sehingga pelaksanaan pemerintahan desa akan menghasilkan pelaksanaan yang maksimal dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah desa. Sebagaimana yang disampaikan Keban (2008: 46) yang menyatakan bahwa pelaksanaan tugas pejabat kota merupakan hal yang sangat penting dan harus mendapat perhatian yang cukup dalam upaya meningkatkan dan memajukan kualitas pemerintahan terbuka..

Aparatur desa mempunyai tugas dan tanggung jawab serta membantu Kepala Desa untuk memenuhinya agar dapat menyediakan kebutuhan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, karena Kepala Desa memerlukan dedikasi, kekuatan, keterampilan dan memerlukan *support* yang besar untuk melaksanakannya secara terbuka. Sehingga masyarakat nyaman dan puas menerima bantuan dari pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini memerlukan perilaku yang baik dari

perangkat desa dalam menjalankan tugasnya membantu masyarakat serta komitmen terhadap tugasnya..

Sehubungan dengan pekerjaan umum yang dilakukan oleh perangkat desa dipilih berdasarkan perilaku yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sifat-sifat yang diharapkan dimiliki oleh pemimpin desa dalam melayani masyarakat adalah mereka yang adil dan tidak memihak, berhati-hati, sopan dan empati, serta berniat menghormati hak-hak masyarakat. Hal ini ditegaskan oleh Putra Fadillah (2001: 27) dalam (Podungge, 2004) yang mengatakan bahwa kerja moral dalam masyarakat adalah suatu cara melayani masyarakat dengan menggunakan tindakan yang mempunyai kaidah hidup dan kaidah atau ketentuan yang mengatur perilaku manusia.

Permasalahan aparatur pemerintah desa kerap kali banyak ditemui di media massa. Sebagaimana di publikasi oleh media <https://wangunsari.desa.id/artikel>.“ Masalah dan isu strategis desa yang terjadi di kecamatan Cisolok, Desa Wangunsari, yang berdasarkan RPJMDes Bidang penyelenggaraan Pemerintahan desa, disiplin perangkat masih rendah, dan SDM Perangkat masih rendah. Banyak kasus yang ditangani Ombudsman RI” <https://news.detik.com>. Kepala desa mengawasi tingkat jaringan dan pengolahan hasil. Artinya, calon-calon terbaik yang akan diseleksi tidak selalu terpilih sebagai perangkat desa, sehingga menimbulkan persetujuan dan pengaduan. Parahnya, ada kepala desa yang menganggap rekomendasi kepala desa untuk memecat dan/atau memberhentikan aparat desa tidak etis atau tidak berkomitmen..

Permasalahan kinerja aparatur pemerintah daerah juga terjadi di Kabupaten Sukabumi. Kasus seorang guru yang memposting jalan rusak di kanal media sosial Kabupaten Sukabumi hingga membuat ketua masyarakat angkat bicara masih menggugah emosi media. Anggota DPR RI Dedi Mulyadi pun mengaku prihatin dengan sikap perangkat desa yang menunjukkan kemarahannya terhadap guru Sukabumi yang membeberkan permasalahan tersebut. Menurut Dedi, perilaku tersebut tidak menunjukkan seorang pemimpin atau pejabat publik harus menerima kritik pribadi secara terbuka dan bebas (Mufid dan Santoso, 2022) dalam (Jabar News Com). Hal ini sesuai dengan Wasistiono (2003:41) dalam (Maulidiah, 2014) yang mengatakan; Faktanya, tidak semua pejabat pemerintah melihat pentingnya pekerjaan ini. Pemerintah cenderung lebih menekankan pada aspek administratif kepemimpinan dan kurang menekankan pada aspek teoretis. Permasalahan kerja aparatur pemerintah daerah juga terjadi di Kabupaten Sukabumi. Kasus seorang guru yang memposting jalan rusak di kanal media sosial Kabupaten Sukabumi hingga membuat ketua masyarakat angkat bicara masih menggugah emosi media. Anggota DPR RI Dedi Mulyadi pun mengaku prihatin dengan sikap perangkat desa yang menunjukkan kemarahannya terhadap guru Sukabumi yang membeberkan permasalahan tersebut. Menurut Dedi, perilaku tersebut tidak menunjukkan seorang pemimpin atau pejabat publik harus menerima kritik pribadi secara terbuka dan bebas (Mufid & Santoso, 2022) dalam (Jabar News Com). Hal ini sesuai dengan Wasistiono (2003:41) dalam (Maulidiah, 2014) yang mengatakan; Faktanya, tidak semua pejabat pemerintah

melihat pentingnya pekerjaan ini. Pemerintah cenderung lebih menekankan pada aspek administratif kepemimpinan dan kurang menekankan pada aspek teoritis.

Pada dasarnya, masih terdapat permasalahan pelayanan utilitas pedesaan di banyak wilayah di Indonesia. Begitu pula permasalahan yang terjadi di daerah lain juga terjadi di Kabupaten Sumenep. Kami tidak memberikan layanan berkualitas tinggi seperti yang diharapkan masyarakat, banyak perangkat desa yang tidak mampu memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat. Menurutnya, perangkat desa yang seringkali mendapat perhatian paling besar dari masyarakat, seharusnya bisa berperan aktif dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Permasalahan ini tercermin dari buruknya kinerja perangkat Desa Kalikatak dalam memberikan pelayanan. Studi ini juga akan mencakup evaluasi terhadap upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja, seperti pelatihan, pengawasan dan semangat kerja pegawai. Sejalan dengan hasil penelitian Gibson dkk (1994) dalam (Sinaga Timbul 2013). Artinya kinerja mengacu pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan mencapai tujuan yang telah ditentukan..

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam banyak kasus menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa masih kurang baik. Permasalahan ini tercermin dari rendahnya kapasitas dan keahlian aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. (Silaen *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas seringkali sulit ditemukan karena aparat pemerintah daerah tidak selalu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik. Hal ini juga terjadi karena rendahnya kekuasaan penguasa yang tercermin dari permasalahan dan pekerjaan para pekerja

(Kepala desa Kalikatak). Hal ini sejalan dengan pendapat (Moko Wahdiyati, Basuki Ananto 2021). Untuk mendefinisikan manajemen kinerja sebagai suatu proses sistematis untuk meningkatkan kinerja dengan meningkatkan kinerja individu dan kelompok melalui kesepakatan kerja sama..

Beberapa tantangan yang dihadapi oleh aparat desa termasuk kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas mereka, lambatnya respon terhadap kebutuhan masyarakat, serta masih adanya masyarakat yang kurang simpati terhadap kinerja aparatur Desa Kalikatak. Semua ini dapat berdampak negatif pada pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan desa. Peningkatan kinerja aparatur desa akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pelayanan. Melalui pelayanan publik yang baik, masyarakat desa akan memperoleh pelayanan yang lebih mudah dan tertib administratif. Sesuai dengan hasil penelitian (Lockett, 1992) dalam (Moko Wahdiyati, Basuki Ananto 2021). Mendefinisikan manajemen kinerja sebagai pengembangan kompetensi, (kemampuan untuk mencapai standar yang ditetapkan) dan komitmen (loyalitas dan tanggung jawab yang diperlukan dalam melaksanakan tugas) diantara karyawan yang didasarkan pada pembagian pekerjaan untuk menghasilkan kinerja organisasi yang lebih baik. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan dalam aspek pelayanan publik, agar aparatur Desa Kalikatak dapat mandiri dalam menangani tantangan yang muncul seiring waktu. Hal tersebut tentu sangat sesuai dengan penelitian (Maryoto, (2000:91) dalam (Prihantoro 2012). Menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan

dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.

Sebagaimana observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Moh. Safi'ie (42) merupakan salah satu akademisi yang berdomisili warga Desa Kalikatak mengatakan bahwa “Sebagai birokrasi pemerintah di tingkat desa, aparatur pemerintah Desa Kalikatak seharusnya bisa profesional dan membuka akses ruang yang mudah dalam memberikan pelayanan. Naman dalam hal ini Pemdes Kalikatas masih belum menunjukkan kinerja pelayanan yang baik. Hasil observasi peneliti juga menghasilkan temuan bahwasanya pihak aparatur Pemerintah Desa saat ini sudah melakukan pelatihan untuk mewujudkan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa.

Berdasarkan hasil observasi diatas maka dengan adanya pelatihan kinerja aparatur desa diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk melihat sejauh mana pelatihan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kalikatak dalam meningkatkan kinerja aparatur desa. Sehingga judul penelitian ini adalah **“Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dirancang untuk menjawab suatu fenomena dalam penelitian yang telah dikaji, maka rumusan masalah ini adalah **“Bagaimana**

## **Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa?”**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengetahui, dan mengkaji peranan “Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi manfaat praktis dan teoritis, diantaranya sebagai berikut:

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi pengetahuan dalam bidang akademisi, serta dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang sosial khususnya untuk kinerja aparatur desa yang berhubungan dengan pengelolaan pelayanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu sosial, serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi pengembangan penelitian lebih lanjut pada tema yang sama, dan menjadi bahan bacaan bagi kampus Universitas Wiraraja Madura.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam berorganisasi praktis khususnya birokrasi penting dalam organisasi aparatur

pemerintah desa sebagai sumber daya manusia untuk mampu mewujudkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Maka dalam mendapatkan gambaran pada penulisan karya tulis ilmiah ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang akan menunjukkan susunan bab yang terdapat pada karya tulis ilmiah ini, hal ini guna memberikan rangkaian karya tulis ilmiah yang sistematis

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI**

Pada bab ini, berisikan tentang uraian tinjauan pustaka, dari mulai penelitian terdahulu, grand teori, serta teori pendukung.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrument penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan terakhir keabsahan data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian tentang gambaran umum Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Kalikatak Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa.

## BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Di Desa Kalikatak Kecamatan Arjasa.

## BAB VI : KESIMPULAN

Bab ini memaparkan tentang hasil penelitian dan saran dari peneliti.

