BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai suatu Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana kinerja pelayanan publik tersebut dilakukan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan yang diberikan itu relatif terjangkau dengan tetap memberikan mutu pelayanan yang baik. Kehadiran UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali organisasi pemerintah desa sebagai institusi

pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional. Labib, dkk, (2022). Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah Desa dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam perjalanan ketatanegaraan, Desa telah banyak berkembang sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Mengacu pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Pemerintah Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Perangkat desa bertugas membantu kinerja kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsi-fungsi Pemerintah Desa. Selain itu terapat lembaga lain yaitu Badan Permusyawaratan Desa yang adalah pengawas dan perwakilan dari masyarakat. Pemerintah Desa merupakan lembaga eksekutif desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) sebagai lembaga legislatif desa. Desa merupakan salah satu entitas pemerintahan paling rendah yang menjadi arena paling tepat bagi masyarakat untuk mengaktualisasikan kepentingannya guna menjawab setiap kebutuhan kolektif masyarakat. Suwarno dalam Aminuddin, dkk, (2022) menyampaikan bahwa Pemerintah Desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan

masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik seperti yang disampaikan Dwipayama dalam Kamal, (2020).

Pemerintah Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya di dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat desa, diperlukan adanya pihak perangkat desa yang profesional dan berkompeten, memiliki integritas, netral dan bebas dari intervensi politik, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang secara efisien, efektivitas, dan akurasi yang baik dalam hal manajemen pemerintahan desa.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik 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 publik sudah baik, maka pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dikategorikan baik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aminuddin, dkk, (2022) yang berjudul "Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe", hasil penelitian menunjukan bahwa bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Woerahi belum berjalan dengan baik. Komitmen kerja aparat Desa Woerahi dalam bekerja masih rendah, hal ini membuat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Ketepatan waktu pemerintah Desa Woerahi dalam bekerja juga masih belum optimal. Kenyamanan pelayanan pemerintah Desa Woerahi juga belum optimal. Sehingga hal tersebut menjadi penghambat kinerja pemerintah Desa Woerahi dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakatnya.

Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Labib, dkk, (2022) yang berjudul "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran", dimana hasil penelitian menunjukan bahwa pada dimensi produktivitas belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator Pemerintah desa dapat melakukan inovasi pelayanan yang dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pemeritah desa tersebut belum dapat dilakukan dengan baik. Pada dimensi kualitas layanan belum dapat dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut disebabkan masih pada indikator adanya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa terkait pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Withmore dalam Widyaningrum, (2020) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika

pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Menurut Evita, dkk (2017) menilai aktivitas dan perilaku kerja tidak bisa digunakan sebagai penilaian kinerja tetapi penilaian hasil kerja setiap karyawan yang dihasilkan merupakan sebagai hasil kinerja. Penilaian kinerja karyawan yang efektif tentu saja harus bersifat objektif, kemudian memiliki standar yang jelas dan terukur, serta diakhiri dengan pemberian feedback atas capaian kinerja kerja karyawan . Aparatur pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya mengatur dan mengurus masyarakat tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Apalagi sebagai pelayan masyarakat, sikap disiplin harus selalu ditegakkan oleh aparatur pemerintah desa.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintahan, aparatur pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi yang terdiri atas kepala desa dan perangkat desa harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi masyarakat merasakan hal yang berbeda. Saat ini, masyarakat merasa bahwa kinerja pemerintahan Hilimbowo Idanoi belum memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan observasi awal peneliti, dapat dilihat bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi dalam pelayanan publik seperti pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk (KTP), surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah dan surat keterangan tidak mampu masih belum optimal. Ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi, diantaranya ketidakhadiran seluruh perangkat Desa di jam kantor, sehingga mengakibatkan tertundanya setiap pengurusan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi kepada masyarakat

disebabkan karena masih rendahnya komitmen kerja aparatur pemerintah desa terhadap tugas dan fungsinya yang membuat kedisiplinan aparatur pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi terhadap tanggung jawabnya dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya aparatur pemerintah desa yang tidak ada di kantor saat jam kerja, yang disebabkan karena tidak adanya sanksi yang tegas atas tidak tepat waktu bekerja bagi aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah desa yang seharusnya bekerja dari jam 08.00 WIB sampai dengan selesai jam 16.00 WIB namun pada kenyataannya para perangkat Desa baru hadir di kantor desa pada jam 09.00 WIB dan pulang pada jam istrahat makan siang sekitar jam 12.00-13.00 WIB. Sehingga pelayanan pada jam 14.00-16.00 WIB sudah tidak tersedia lagi. Kantor desa yang seharusnya menjadi fasilitas tempat bekerja aparatur pemerintah desa sering tidak digunakan sebagaimana mestinya. Kurang jelasnya jam kerja menyebabkan aparatur pemerintah desa tidak pernah berada di kantor saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Pemerintah desa justru menggunakan rumah pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentu kurang optimal mengingat bahwa fasilitas kantor desa yang telah di bangun di Desa Hilimbowo Idanoi menjadi kurang bermanfaat baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat setempat. Selain daripada pelayanan kependudukan , kurang optimalnya kinerja Pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi juga berefek pada pekerjaan dan pelayanan yang lain, seperti telambatnya proses pengajuan dan pertanggungjawaban dana Desa yang berujung terhadapp terlambatnya proses pembangunan fisik, ketahanan pangan ,pencairan dana bantuan sosial atau BLT. Selain itu, pelayanan publik yang diberikan dalam hal jasa juga ikut terganggu. Pelayanan public dimaksud adalah pelayanan publik dalam bidang kesehatan masyarakat. Dimana Pemerintah Desa tidak bisa mendukung secara maksimal program yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Gunungsitoli melalui dinas kesehatan dan Puskesmas. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya partisipasi para perangkat desa pada setiap kegiatan yang dilaksanakan

oleh Puskesmas di Poskesdes yang sudah tersedia. Pada setiap kegiatan posyandu dan pelayanan lainnya, terlihat yang berperan aktif hanya para kader kesehatan tanpa ada pendampingan intens oleh perangkat desa.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Hilimbowo Idanoi saat ini menunjukan bahwa masih rendahnya kinerja dari aparatur pemerintah desa selaku perangkat desa yang mempunyai tugas mengelola desa . Hal ini membuat tugas pokok dan fungsi pemerintah yang seharusnya melayani masyarakat tidak berjalan dengan baik sehingga tujuan yang diharapkan pemerintah desa tidak dapat tercapai. Jika melihat kondisi kinerja pemerintah desa saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah "evaluasi" untuk melihat seberapa jauh kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kedepannya akan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang "Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli".

1.2 Batasan Masalah Penelitian

Untuk menghindari terjadinya pengembangan pola pikir yang tidak memiliki hubungan dengan judul serta tidak meluasnya penulisan dan pembahasan Penelitian ini, mengingat keterbatasan waktu, tenaga, referensi penulis, maka penulis membatasi permasalahan hanya tentang evaluasi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, Penulis merumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli?

b. Apakah faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli?
c. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah menjadi target, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Desa dalam menyelenggarakan Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli
b. Untuk mengetahui faktor penghambat Kinerja Pemerintah Desa dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli?
c. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik di Desa Hilimbowo Idanoi Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1 Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan dan memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia .

2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis adalah hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan memperluas pengetahuan berkaitan “Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik”.

b. Bagi Tempat penelitian

Hasil penelitian ini supaya menjadi suatu masukan dalam menetapkan strategi perusahaan terutama dalam hal yang terkait

dengan “Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik”.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Diharapkan hasil penelitian ini menambah referensi hasil-hasil peneliti selanjutnya khususnya mahasiswa dalam menambah ilmu pengetahuan.