

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah desa merupakan lembaga perpanjangan tangan dari pemerintah pusat yang memiliki peran strategis dalam mengatur masyarakat desa dan mencapai pembangunan nasional. Aparatur pemerintah desa juga merupakan salah satu bagian dari unsur penggerak pemerintahan desa. Pemerintah desa yang terdiri dari kepala desa dan perangkat desa, yang merupakan unsur sebagai koordinator penyelenggara pemerintahan desa, memiliki tugas yang cukup berat, kepala desa dan perangkat desa dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam penyelenggara pemerintahan. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik merupakan perencanaan yang sangat penting karena akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan menentukan seberapa baik negara dalam melaksanakan tugasnya sebagai tujuan penciptaannya (Aler , Yeilan Stasia Dkk).

Pembangunan kesejahteraan umum merupakan perwujudan dari upaya pencapaian tujuan bangsa yang dimuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun berbagai peraturan pemerintah seperti di dalam UU No 6 tahun 2014 tentang desa ini Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah yang mempunyai

kekuasaan untuk menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan pemerintahan yang melayani kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan diakui oleh Pemerintah dengan hormat. sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa : “Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa”. Pemerintah desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kepala desa dan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. (Indrawati , Weni Dkk, 2017) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 202 menjelaskan pemerintah desa secara lebih rinci dan tegas yaitu bahwa pemerintah terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa, adapun yang disebut perangkat desa disini adalah Sekretaris Desa, pelaksana teknis lapangan, seperti Kepala Urusan, dan unsur kewilayahan seperti Kepala Dusun atau dengan sebutan lain.

Pelaksanaan otonomi daerah membutuhkan ketersediaan birokrasi lokal yang kuat dan pemahaman yang mendalam tentang peran yang dimainkannya. Peran birokrasi pemerintah, birokrasi daerah atau instansi pemerintah daerah diharapkan dapat berperan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, pengaturan, pemberdayaan dan pembangunan. Pejabat dalam perannya sebagai birokrasi publik berkewajiban memberikan pelayanan yang adil dan maksimal. Melalui peran terkait, birokrat terlibat dalam mengarahkan tindakan masyarakat. Kapasitas birokrasi tidak terbatas pada penyediaan sumber daya dan sumber pendanaan. Birokrasi harus mampu

menciptakan suasana yang lebih terbuka di mana warga negara dapat berbagi pengetahuan dan pemahaman tentang realitas kehidupan dan tantangan yang mereka hadapi. Banyaknya jenis peran dan cakupan kegiatan yang luas merupakan peluang bagi pejabat pemerintah untuk mempersiapkan dan mengembangkan kualitas pribadi dan organisasinya.. (Mohi, Widya Kurniati ; Mahmud , Irmanovika, 2018)

Sebagai lembaga pemerintahan desa merupakan wahana penyelenggaraan pemerintahan desa, maka lembaga pemerintahan desa mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kewenangan dan tugas pemerintah daerah sebagai pegawai negeri semakin menuntut hadirnya birokrasi yang bertanggung jawab. Salah satu hasil pelaksanaan otonomi daerah adalah terciptanya birokrasi yang handal, profesional, efisien dan produktif yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di masa pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 telah mengubah cara hidup masyarakat Indonesia yang serba terbatas. Untuk itu, masyarakat dan pemerintah diharapkan dapat bersinergi untuk saling mendukung dan melengkapi dalam mengambil langkah menuju pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Reformasi dan otonomi daerah pada hakekatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (Good Governance), walaupun ditengah covid-19 menerpa yang masyarakat indonesia juga merasakan dampaknya tidak menjadi penghambat bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari

penyelenggara negara. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam konteks kajian Kewarganegaraan esensi pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan mendasar warga Negara. Negara secara konstitutif dan atributif memenuhi segala aspek hajat hidup semua warga Negara secara komunal. Dari situlah kemudian konteks kewargaan (citizenships) menjadi penting untuk melihat relasi pelayanan public yang dilakukan oleh Negara terhadap warga Negara. (Gafur, Harun)

Kinerja aparatur desa harus mengikuti konstitusi atau undang-undang sesuai dengan pedoman yang berlaku untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini, negara berkewajiban melayani seluruh warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan untuk kepentingan bersama. Pada dasarnya setiap

pelayanan publik tersebut harus senantiasa meningkatkan kinerjanya sesuai dengan tuntutan masyarakat pengguna jasa.

Permasalahan pelayanan publik yang tidak berkualitas dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem reward dalam birokrasi, lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta komitmen pemimpin daerah untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses dan kedisiplinan. Hal tersebut yang menjadi faktor berpengaruh dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas di bidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Aparatur pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kapasitas yang optimal sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Namun,

demikian yang terjadi di tingkat pemerintahan desa yaitu desa atau kelurahan justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya kapasitas aparatur desa dalam pelaksanaan tugas-tugas dan fungsinya. Terbukti kondisi desa dari dulu hingga sekarang tidak terdapat perubahan yang cukup signifikan. Berbagai kendala dialami oleh desa dalam melakukan Administrasi Desa, antara lain keterbatasan kapasitas aparatur desa.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada saat pra penelitian juga ditemukan fakta-fakta yang mengindikasikan minimnya prestasi kerja para aparatur desa Tomok Induk Kabupaten Samosir yaitu banyaknya aparatur yang terlambat masuk kerja, tidak disiplin dengan waktu, dan minimnya semangat untuk melaksanakan tugas, sehingga menyebabkan sulit menemui aparatur. Untuk memperkuat fakta-fakta yang penulis dapat setelah melakukan observasi, penulis juga melakukan wawancara kepada Bapak Manutur Sijabat selaku Kepala Dusun I Desa Tomok Induk dimana fakta yang terkuak sama dengan fakta pada saat observasi, yaitu banyaknya aparatur desa yang tidak disiplin masalah waktu atau masih sering ditemui aparatur desa yang terlambat masuk kerja. Waktu kerja dimulai pukul 08.00 WIB akan tetapi banyak aparatur desa yang mengalami keterlambatan hingga 1 jam lebih dari masuknya jam kerja. Selain itu penulis juga melakukan wawancara kepada Bapak Fernando Sidabutar selaku Kepala Dusun II yang juga memberikan jawaban yang sama bahwa masih sering ditemui aparatur desa yang datang terlambat. Tanpa adanya disiplin, maka

segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Aparatur Desa yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik bila dibanding dengan para aparatur desa yang bermalasan karena waktu kerja dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Dalam wawancara yang dilakukan kepada kedua informan diatas, terdapat juga permasalahan yang dihadapi yaitu sumber daya manusia dalam penelitian ini seperti kompetensi atau kemampuan yang dimiliki dalam penggunaan fasilitas desa khususnya dalam hal penggunaan komputer/laptop masih kurang. Hal ini juga disebabkan karena kurangnya fasilitas tersebut yang diberikan kepada aparat desa salah satunya yaitu komputer/laptop yang membuat kinerja aparatur desa terhambat. Kelemahan pada aspek sumberdaya manusia diduga disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam mengembangkan dan melaksanakan program pelayanan kepada masyarakat terkendala. Kurangnya rasa kerjasama antara aparatur desa dengan masyarakat juga menjadi permasalahan yang dihadapi dalam membangun dan mengembangkan pelayanan yang baik. Karena dengan kualitas aparatur yang baik dan semangat kerjasama masyarakat maka penyelenggaraan pemerintahan desa akan berjalan dengan baik juga.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan

masyarakat, dan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa, dalam menjalankan pemerintah desa. Untuk itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan, menciptakan Sumber daya manusia yang berkualitas, membuat pedoman pelayanan, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas untuk dapat melihat kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir, hal yang penulis rekomendasikan adalah kinerja pemerintah desa dengan mengacu pada kualitas pelayanan, dan akuntabilitas. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada pengamatan yang dilakukan peneliti ketika mengadakan observasi lapangan, masalah-masalah yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Kualitas sumber daya aparatur yang dimiliki desa masih rendah dibuktikan dengan sebagian aparatur desa yang belum mempunyai kompetensi atau kemampuan dalam penggunaan komputer/laptop
2. Kurangnya kedisiplinan dalam bekerja yang dilakukan oleh perangkat desa Tomok Induk
3. Kurangnya fasilitas yang diberikan kepada aparat desa seperti komputer/laptop



4. Kurangnya kerjasama antara aparat desa dengan masyarakat sehingga menghambat pembangunan dan pengembangan pelayanan yang diberikan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum (Sugiyono, 2013). Agar penelitian ini terarah melihat luasnya ruang lingkup yang akan dibahas dan memudahkan peneliti dalam mencari informasi dan data sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka beberapa fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup hanya meliputi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir 2021 dengan mengacu pada kualitas layanan, dan akuntabilitas.
2. Mengenai upaya-upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dari kinerja aparatur Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir tahun 2021.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Menurut Sugiyono (2013:35) masalah diartikan sebagai suatu penyimpangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, sedangkan rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Maka dari itu berdasarkan latar

belakang masalah diatas, penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021 dengan mengacu pada kualitas layanan, dan akuntabilitas?
2. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dari kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021 ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan ke arah mana penelitian itu dilakukan serta informasi apa yang ingin dicapai oleh peneliti. Maka dari itu tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021 dengan mengacu pada kualitas layanan dan akuntabilitas.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan dari kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Maka dari itu, dalam manfaat penelitian ini penulis membagi manfaat penelitian menjadi dua yakni :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dalam penelitian ini diharapkan bagi semua kalangan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk pengembangan teori dan kinerja Aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di desa Tomok Induk, dan dapat menjadi tambahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang di tulis.
- b. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten Samosir dalam mewujudkan kinerja pemerintah Desa yang baik dan memenuhi standar guna membangun samosir menjadi tempat wisata terbaik.
- b. Dalam penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan penulis sebagai hasil dari apa yang telah didapatkan di bangku perkuliahan, selain itu penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penelitian

- c. selanjutnya dimasa yang akan datang manfaat ilmiah penelitian. serta merupakan tugas akhir bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY