

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan pemerintah daerah sebagai institusi penyedia pelayanan publik yang menganut Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) diakomodir secara memadai dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pemberlakuan undang-undang tersebut merupakan tonggak baru dalam penataan daerah di Indonesia karena daerah diberi kebebasan dan kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerahnya sendiri termasuk menata kewenangan dan mengatur kelembagaan secara bertanggungjawab. Konsekuensi logis diberlakukannya otonomi daerah adalah terbukanya ruang publik dan rakyat berada pada posisi penting dan strategis, termasuk berikhtiar membentuk daerah, memekarkan atau menyatukan wilayahnya (propinsi, kabupaten/kota, Kecamatan dan Desa/kelurahan). Salah satu rasionalistas yang penting dari pelaksanaan Otonomi Daerah untuk memperbaiki kinerja pemerintah Kabupaten dan Kota. Dengan adanya otonomi, kabupaten dan kota memiliki kewenangan untuk merumuskan kebijakan dan program pembangunan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan daerah. Pemerintah kabupaten dan kota diharapkan dapat menjadi lebih responsive dalam menanggapi berbagai masalah yang berkembang di daerah sehingga program-program pembangunan menjadi lebih efektif dalam menyelesaikan berbagai masalah yang ada di daerah. Apalagi otonomi daerah

juga memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengalokasikan anggaran sesuai dengan prioritas dan kebutuhan daerah. Dengan kondisi seperti ini, program dan kebijakan pemerintah Kabupaten dan Kota akan lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Salah kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan berkaitan dengan proses pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih dari standar pelayanan tersebut. Tercapai atau tidaknya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat bergantung pada aparat pemberi layanan publik. Aparat pemerintahan sebagai birokrat dan sebagai pemerintah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pelayanan publik terutama jenis pelayanan administratif. Aparat pemerintah harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, efektif, dan efisien.

Pemerintah merupakan salah satu organisasi publik yang harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Pelayanan publik yang diberikan

kepada masyarakat oleh pemerintah, mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai amanat undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pada pasal 1 dikatakan “ pelayanan publik adalah 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”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik, bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Dengan kata lain disebutkan bahwa pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan, berbentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya. Sedangkan pelayanan jasa publik seperti: pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya.

Salah satu bentuk organisasi publik yang juga melakukan pelayanan publik adalah Desa. Desa merupakan salah satu bentuk pemerintahan yang melaksanakan berbagai jenis pelayanan publik. Desa merupakan entitas penting dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Keberadaan Desa telah ada sejak sebelum NKRI diproklamasikan pada 17 Agustus 1945. Desa dimasa lampau merupakan komunitas sosial dan merupakan pemerintahan asli bangsa Indonesia yang keberadaannya telah ada jauh

sebelum Indonesia berdiri. Bahkan terbentuknya Indonesia dimulai dari pedesaan dan fakta menunjukkan bahwa sebagian besar wilayah Indonesia adalah pedesaan. Jika dibandingkan jumlah kota dan Desa, maka dapat dilihat bahwa jumlah Desa lebih besar dibanding kota. Berdasarkan Permendagri No.137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan, terdapat 416 Kabupaten, 98 Kota, 7094 Kecamatan, 8490 Kelurahan, dan 74.957 Desa di Indonesia.

Regulasi tentang Desa telah diatur secara khusus dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. UU Desa menegaskan Desa bukan lagi *local state government* tapi Desa sebagai pemerintahan masyarakat, dengan konstruksi menggabungkan fungsi antara *self governing community* dan *local self government*. Berdasarkan UU Desa, dijelaskan 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”

Kewenangan Desa tercermin dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 yang meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa. UU pemerintah

daerah yang lama (UU No. 32 /2004) pada pasal 206 hanyalah membagi kewenangan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa. Berdasarkan ketentuan ini dapat dilihat bahwa titik berat UU No. 32/2004 tidak secara spesifik memberikan perhatian kepada kewenangan desa, tetapi lebih memberikan titik tekan pada pembagian urusan pemerintahan saja. Sedangkan pembagian urusan pemerintahan yang berlaku saat ini dan relasinya dengan kewenangan desa, dapat dilihat dalam UU No. 23/2014 pemerintahan daerah yang mengatakan bahwa urusan pemerintah dibagi menjadi 3 (Tiga) yakni urusan Absolut, Urusan Konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan Absolut adalah urusan yang hanya menjadi kewenangan pemerintah pusat; urusan Konkuren adalah urusan pemerintah pusat yang dapat dilimpahkan kepada pemerintah daerah; dan urusan pemerintahan umum urusan yang dijalankan kewenangannya oleh Presiden.

Salah satu Desa yang juga melaksanakan pelayanan publik adalah Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat. Desa yang terletak di Kabupaten Flores Timur ini merupakan Desa pemekaran dari Desa induk Desa Pamakayo yang sudah dimekarkan kurang lebih 8 tahun lalu. Sebagai Desa pemekaran, Desa Lewonama juga menjalankan kebijakan pemerintah pusat dalam pengelolaan Dana Desa. Pada tahun 2018, Desa Lewonama menerima Dana Desa sebesar Rp.768.813.000 (Tujuh Ratus Enam Puluh Delapan Juta Delapan Ratus Tiga Belas Ribu Rupiah). Secara umum, Dana Desa yang diterima oleh setiap Desa diperuntukan untuk pembagunan Desa serta pemberdayaan. Selain itu, Sebagai Desa pemekaran, pemerintah Desa Lewonama juga dituntut untuk

memberikan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sebagai Desa pemekaran, Desa Lewonama juga harus menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan salah satunya pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Desa Lewonama lebih kepada pelayanan administrasi secara umum, Pengurusan surat-surat pemerintah lainnya. Berdasarkan UU No. 6 tahun 2014 pasal 8 kewenangan lokal berskala desa di Bidang Pemerintahan antara lain meliputi:

1. Penetapan dan penegasan batas Desa
2. Pengembanagn sistem adminsitration dan informasi Desa
3. Pengembangan tata ruang dan peta sosial Desa
4. Pendataan dan pengklasifikasian tenaga kerja Desa
5. Pendataan penduduk yang berkerja pada sektor pertanian dan sektor non pertanian
6. Pendataan penduduk menurut jumlah penduduk usia kerja, angkatan kerja, pencari kerja, dan tingkat partisipasi angkatan kerja
7. Pendataan penduduk berumur 15 ke atas yang bekerja menurut lapangan pekerjaan, jenis pekerjaan dan status pekerjaan.
8. Pendataan penduduk yang bekerja diluar negeri
9. Penetapan organisasi pemerintah Desa
10. Pembentukan Badan Permusyawaratan Desa
11. Penetapan perangkat Desa
12. Penetapan BUM Desa

13. Penetapan APB Desa
14. Penetapan peraturan Desa
15. Penetapan kerja sama antar Desa
16. Pemberian ijin penggunaan gedung pertemuan atau balai Desa
17. Pendataan potensi Desa
18. Pemberian ijin hak pengelolaan atas tanah Desa
19. Penetapan Desa dalam keadaan darurat seperti kejadian bencana, konflik, rawan pangan, wabah penyakit, gangguan keamanan, dan kejadian luar biasa lainnya dalam skla Desa
20. Pengelolaan arsip Desa
21. Penetapan pos keamanan dan pos kesiapsiagaan lainnya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi sosial masyarakat Desa

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara penggunaan maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunaan layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan

berdasarkan persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa menjelaskan tentang bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Pada Bab II Ruang Lingkup pada pasal 2 dijelaskan bahwa ruang lingkup administrasi desa terdiri dari Administrasi Umum, Administrasi Penduduk, Administrasi Keuangan, Administrasi Pembangunan; dan Administrasi Lainnya. Pada penelitian yang akan penulis lakukan, akan lebih di fokuskan pada pelayanan administrasi yang sering dibutuhkan oleh masyarakat yakni administrasi penduduk. Dalam Bagian Ketiga Administrasi Penduduk Pasal 6 Administrasi Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Buku Induk Penduduk;
- b. Buku Mutasi Penduduk Desa;
- c. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk;
- d. Buku Penduduk Sementara; dan
- e. Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu Keluarga.

Namun sejauh ini, pelayanan administrasi yang dilaksanakan di Desa Lewonama masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini terlihat dari hasil penelitian pengumpulan data awal terkait pelayanan administrasi di Desa Lewonama. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa terkait pelayanan publik di Desa Lewonama masih tergolong lemah. Hal mendasar dari lemahnya kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Lewonama terletak pada kesiapan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan serta kelengkapan sarana dan prasarana pendukung. Menurut analisis peneliti hal-hal yang telah disebutkan di atas akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada kantor Desa Lewonawa. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. kepuasan ini terwujud apabila pelayan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR DESA LEWONAMA KECAMATAN SOLOR BARAT”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administatif Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat?

2. Bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan

a Tujuan

1. Untuk menggambarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat
2. Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat

b Kegunaan

1. Kegunaan Akademik
 - a. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah Desa Lewonama untuk mengoptimalkan pelayanan publik agar kedepannya semakin lebih baik.
2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi civitas akademika;
Sebagai perbendaharaan tambahan pengetahuan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif dan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat

- b. Bagi Peneliti;

Sebagai tambahan pengetahuan tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif dan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lewonama Kecamatan Solor Barat

