

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah desa merupakan 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 (Suarno, 2012). Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan pelayanan masyarakat dimaksud, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas penyelenggaraan suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan masyarakat (Novianto, 2014).

Kinerja erat kaitannya dengan Pelayanan publik karena kualitas dan efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat sangat bergantung pada bagaimana aparatur pemerintah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja merupakan penampilan hasil karya personil, baik kualitas maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil/instansi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi (Ilyas, 2005:55). Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terutama di desa seperti pelayanan administrasi yang meliputi: pengambilan surat keterangan kartu keluarga (KK), surat keterangan tinggal

sementara (SKTS), surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan akte kelahiran, akte pernikahan, akte tanah, ijin usaha, dan pengantar pembuatan SKCK dan surat keterangan lainnya (Pertiwi, 2018).

Dalam konteks kinerja masih di temukan beberapa masalah, berdasarkan survei Ombudsman RI 2024 secara nasional, sekitar 61% masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, dengan sektor yang paling banyak dikeluhkan adalah pelayanan kesehatan, pendidikan, hingga perizinan yang kerap lambat, tidak transparan, dan terkadang penuh birokrasi yang rumit. Hasil penelitian Wuri (2017) menyoroti ketidaksesuaian waktu dalam menyelesaikan aktivitas, terutama terlihat dari keterlambatan pengumpulan laporan dan surat pertanggungjawaban di Desa Sinsingon. Selain itu, penelitian Subadi (2019) menemukan masalah serupa dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Ribang. Disisi lain, penelitian Puspita (2022) menyoroti kurangnya kuantitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat di Desa Sengkong, terutama dalam mengurus surat pengantar dan surat keterangan. Penelitian Wahyudi (2021) menekankan kurangnya efektivitas akibat kurangnya peralatan dan perlengkapan kerja, serta ketergantungan pada subsidi pemerintah dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, penelitian Perdana (2019) menyoroti kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Desa Wanasari, serta kurangnya pemahaman tentang prosedur dan alur pelayanan yang menjadi hambatan utama.

Kinerja yang buruk dalam pelayanan publik dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator penting untuk mengukur kinerja pegawai/ aparaturnya Desa. Masyarakat yang merasa puas dengan layanan dapat memberikan sinyal bahwa pegawai yang bekerja telah memberikan kinerja terbaiknya. Menurut Rahmawati et al, (2022) kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Yolanda & Rosy (2022) kepuasan masyarakat merupakan penilaian berupa pendapat atas penerimaan layanan publik oleh pemberi pelayanan publik yakni pemerintah atau pegawai kantor pada suatu instansi pemerintahan. Banyak masalah

penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri (Arnita dkk, 2020). Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika bentuk pemberian pelayanan kepada penerima layanan memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Kecamatan Ile Ape sebesar 68.65 dengan predikat “Kurang Baik”. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada perbedaan perlakuan untuk setiap unsur pelayanan atau dengan kata lain ada unsur yang lebih mendapat perhatian menjadi fokus layanan atau di beri perlakuan yang baik sedangkan masih ada unsur yang kurang di maksimalkan pelayanannya. Sehingga, menurut pengguna layanan atau masyarakat unsur pelayanan yang harus di perhatikan dan di maksimalkan secara signifikan adalah kualitas sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan. Sumber: *(Laporan Akhir IKM 2023 Kabupaten Lembata)*

Desa Muruona di Kecamatan Ile Ape Kabupaten Lembata merupakan salah satu desa atau unit pemerintahan yang menjalankan urusan pelayanan publik, akan tetapi masih ada beberapa ketidakpuasan masyarakat terkait kinerja pelayanan administrasi.

Tabel 1. 1 Jenis Pelayanan Administrasi dan Waktu Penyelesaian di Desa Muruona

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Lama Waktu Penyelesaian	Realisasi
1	Surat keterangan tidak mampu	1 hari	1 hari
2	Surat keterangan domisili	1 hari	1 hari
3	Surat keterangan warisan	1 hari	2 hari
4	Surat keterangan kematian	1 hari	1 hari
5	Surat keterangan penghasilan orang tua	1 hari	2 hari
6	Surat keterangan jenis usaha dan tempat usaha	1 hari	2 hari
7	Surat keterangan pindah penduduk	1 hari	1 hari
8	Surat keterangan kelakuan baik	1 hari	2 hari

Sumber: Kantor Desa Muruona 2022

Data di atas menunjukan bahwa pelayanan administrasi masih kurang efesinesi. Hal ini di sebabkan oleh bebrapa aspek seperti kesalahan penulisan nama atau tempat dan tanggal lahir sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang lebih lama. Sering juga dalam pelayanan administrasi sikap aparat desa yang kurang ramah, sikap acuh tak acuh dan kurang sigap terhadap permintaan masyarakat. Aparat desa menyelesaikan dokumen tidak tepat waku sesuai dengan prosedur, misallnnya dalam kriteria dokumen yang hanya membutuhkan waktu 1 hari akan tetapi dalam pelaksanaannya memakan waktu lebih dari 1 hari.

Berdasarkan situasi di atas maka penulis tertarik untuk mempelajari sejauh mana kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi di desa melalui penelitian dengan judul “ANALISI KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA MURUONA, KECAMATAN ILE APE KABUPATEN LEMBATA”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Aparat Desa?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi ?
3. Bagaimana Kinerja Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. untuk mengetahui kinerja aparat desa dalam pelayanan administrasi di Desa Muruona, Kecamatan Ile Ape, Kabupaten Lembata.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam kinerja pelayanan administrasi
3. Untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini menggunakan aspek teoritis dan praktis yang mana manfaat aspek teoritis berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan manfaat aspek praktis memberikan pemenuhan bagi pihak yang membutuhkan

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian dapat memberikan informasi yang dapat membantu peneliti selanjutnya.
 - b. Selain berbagi informasi yang diteliti, penelitian ini juga bermanfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya yang dapat di gunakan untuk mengembangkan teori yang ada dalam bidang ilmu Administrasi publik dalam fokus analisis kinerja aparat desa terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di desa.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pemerintah Kabupaten Lembata agar lebih memberikan perhatian

husus dalam menyikapi permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat.

- b. Bagi pemerintah desa penelitian ini diharapkan memberikan gambaran nyata mengenai kelemahan dan keunggulan kinerja di lapangan.