

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah bahkan hingga tingkat desa. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga oleh partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan, kritik, dan saran. Partisipasi ini dapat menjadi alat evaluasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyajikan layanan yang berkualitas, efektif, dan efisien agar kesejahteraan masyarakat bisa tercapai.

Praktik penyampaian layanan publik harus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik. Selain itu, layanan publik harus dilakukan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan seluruh penduduk dan warga negara Indonesia. Oleh karena itu, sangat penting untuk berupaya menjunjung tinggi hak dan tanggung jawab setiap warga negara dan penduduk, serta mengakui peran yang dimainkan pemerintah dan dunia usaha dalam menyediakan layanan publik (Jejen

Musfah, 2015)

Karena pelayanan pada dasarnya merupakan rangkaian tindakan, proses pelayanan, yang mencakup semua aktivitas organisasi dalam kehidupan masyarakat, terjadi secara teratur dan berkelanjutan. Prosedur yang dimaksud adalah prosedur yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan penyedia dan penerima layanan secara timbal balik.

Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur peran masyarakat dalam pelayanan publik, yang menyatakan bahwa hal itu dicapai mulai dari penetapan standar pelayanan hingga evaluasi dan pemberian penghargaan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pasal 42, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dikomunikasikan melalui media massa atau dengan memberikan masukan, komentar, laporan, dan/atau keluhan kepada penyelenggara, atasan langsung mereka, dan pihak terkait.

Penyedia layanan publik tidak lagi memiliki alasan untuk tidak membangun sistem pengelolaan pengaduan dan menyediakan fasilitas pengaduan publik mengingat peraturan yang mengatur pengelolaan pengaduan. Fasilitas pengaduan adalah lokasi, ruangan, dan semua fasilitasnya yang dirancang khusus untuk menangani pengaduan dari konsumen layanan atau pengadu.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik, Pasal 9, 10, 11, dan 12, pengelola pengaduan wajib secara berkala mengumpulkan informasi dan melaporkannya kepada

penyedia layanan. Kategori dan isi pengaduan, tanggal penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, dan tanggapan pengadu semuanya termasuk dalam laporan ini. Pengelolaan pengaduan pelayanan berupa kotak saran yang baik, tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tetapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelayan publik yang berkelanjutan. Tingkat kepuasan dan kesejahteraan masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengaduan pelayanan publik mengatur penempatan kotak saran di kantor-kantor pelayanan publik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga memuat klausul serupa, yang dikenal sebagai Kotak Saran atau Kotak Pengaduan.

Bagi penyedia layanan yang ingin memperbaiki kemungkinan kesalahan dan terus memelihara serta meningkatkan penyampaian layanan untuk menjamin bahwa layanan tersebut selalu memenuhi standar yang ditetapkan, pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang penting.

Proses pengumpulan, pendokumentasian, peninjauan, penyaluran, verifikasi, klarifikasi, penawaran solusi alternatif kepada pengadu, serta pendokumentasian dan pembagian hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat umum dikenal sebagai manajemen pengaduan. Pengaduan konsumen merupakan jenis umpan balik yang menawarkan informasi yang khas dan bermanfaat, memungkinkan bisnis untuk berkonsentrasi pada manajemen risiko dan peningkatan kualitas. Oleh karena itu, pengaduan

merupakan bagian penting dari pertumbuhan suatu organisasi. Suatu organisasi dapat menemukan kekurangan dalam melayani publik melalui pengaduan. Organisasi tersebut terinspirasi untuk meningkatkan kualitas layanannya setelah menyadari kekurangan-kekurangan ini.

Memberikan layanan (melayani) kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi terkait sesuai dengan protokol dan teknik yang telah ditetapkan dapat didefinisikan sebagai pelayanan publik. Istilah pelayanan dalam kamus bahasa Inggris yaitu “*service*” Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan atau kesibukan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang banyak dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dinikmati oleh orang yang dilayani atau melayani, berdasarkan pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Rusmia & Hasan, 2022). Pelayanan pada hakikatnya yaitu serangkaian aktivitas, karena itu proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, meliputi seluruh aktivitas organisasi dalam kehidupan masyarakat. Proses yang dimaksud ialah proses yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara pemberi layanan dan penerima. Pengaduan masyarakat dalam pelayanan

publik, umumnya terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan dijalankan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka pentingnya pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Pasolong (2007:4), Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pembicaraan sekitar efektivitas kerja pegawai adalah sesuatu yang sangat menarik untuk dilakukan dan pasti akan berkaian dengan banyak faktor. Efektivitas adalah sebagai tingkat keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Robbins (Sunarto, 2015) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan (Sunarto, 2015). Menurut Bastian (Lenak et al., 2021), efektivitas dapat

diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output atau keluaran kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya istilah efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang di kehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah ditentukan. Penilaian efektivitas didasarkan atas suatu lingkup atau luas tujuan suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Auditor internal harus memperhatikan aspek ketaatan dalam melakukan penilaian efektifitas yang diinginkan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas menyangkut derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Singkatnya efektivitas adalah melakukan sesuatu yang “benar”. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan, suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya dengan baik dan apabila organisasi itu tidak dapat mencapai tujuannya dengan baik maka dikatakan tidak efektif. Dengan demikian yang menjadi ukuran efektivitas dalam organisasi meliputi seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu dalam suatu organisasi.

Pengelolaan pengaduan pelayanan berupa Kotak saran yang baik, tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tetapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan dalam hal ini di Desa Watoone, Kecamatan Witihama. Tingkat kepuasan dan kesejahteraan

masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Seringkali masyarakat enggan menyampaikan keluhan atau pendapatnya karena kurangnya rasa percaya pada efektivitas sistem yang ada. Mereka merasa bahwa aspirasinya tidak akan didengarkan atau ditindaklanjuti oleh pihak berwenang. Selain itu, bagi Masyarakat yang hendak menyampaikan keluhan mereka atau usul saran tidak memiliki akses yang memadai untuk menyampaikan aspirasi mereka. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sarana komunikasi, infrastruktur, atau pengetahuan tentang cara menyalurkan pendapat.

Jika ditelusuri, masih banyak ditemukan masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Watoone. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan warga desa ditemukan juga keluhan masyarakat dimana setelah aspirasi disampaikan, masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi tentang tindak lanjut dari aspirasinya. Kurangnya transparansi dalam menangani keluhan atau saran dari masyarakat ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap proses penyampaian aspirasi.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan kepala desa yaitu, Frans Gawa Rana dan salah satu warga Masyarakat yang dijumpai di Desa Watoone, Kecamatan Witiama, Kabupaten Flores Timur yaitu, Yulianus Parok Padak disampaikan bahwa salah satu kendala utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di desa ini adalah kurangnya sarana untuk menyalurkan aspirasi masyarakat. Narasumber menjelaskan bahwa masyarakat Desa

Watoone cenderung pasif dalam menyampaikan kritik, saran, atau kebutuhan mereka kepada perangkat desa.

Menurut bapak Frans Gawa Rana selaku kepala desa, ada beberapa penyebab utama dari masalah ini:

1. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Banyak warga desa yang merasa bahwa menyampaikan aspirasi tidak akan membawa perubahan. Hal ini disebabkan oleh pengalaman sebelumnya, di mana saran masyarakat dianggap kurang diperhatikan atau tidak ditindaklanjuti oleh pihak terkait.

2. Takut dalam Menyampaikan Aspirasi

Masyarakat Desa Watoone sebenarnya mampu memahami dan menggunakan bahasa Indonesia secara fungsional, dan perangkat desa pun dapat menggunakan bahasa daerah dalam komunikasi. Namun demikian, banyak masyarakat yang merasa tidak percaya diri dan takut untuk menyampaikan pendapat secara langsung, terutama dalam forum-forum resmi desa. Ketakutan ini dapat disebabkan oleh kekhawatiran pendapatnya dianggap tidak penting, takut dikritik, atau karena rasa segan terhadap aparat desa. Kondisi ini menjadi alasan penting dalam penyediaan kotak saran sebagai media alternatif yang lebih aman, tenang, dan nyaman untuk menyampaikan aspirasi tanpa tekanan sosial.

Menurut salah satu warga Masyarakat desa Watoone, kecamatan Witiama, kabupaten flores timur, yaitu Yulianus Parok Padak, ada beberapa penyebab utama dari masalah ini, yaitu :

1. Pelayanan publik yang kurang maksimal

Hasil wawancara menunjukkan masih adanya keluhan Masyarakat dalam berurusan dengan pihak aparat desa, antara lain: aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi Masyarakat, dan respon dalam penanganan masalah yang lamban.

2. Minimnya Media atau Sarana Aspirasi

Desa Watoone saat ini belum memiliki sistem yang terstruktur untuk menampung dan mengelola aspirasi masyarakat. Rapat desa yang diadakan hanya beberapa kali dalam setahun sering kali tidak cukup untuk menampung semua masukan dari masyarakat. Selain itu, tidak semua masyarakat merasa nyaman berbicara di depan umum.

Menurut Kepala desa, yaitu Frans Gawa Rana dan salah satu warga Masyarakat, yaitu Yulianus Parok Padak berpendapat bahwa, penggunaan kotak aspirasi dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka. Dengan adanya kotak aspirasi, masyarakat bisa menyampaikan kritik, saran, atau masukan secara anonim. Hal ini akan membantu mengurangi rasa takut atau malu yang mungkin mereka rasakan. Namun, narasumber juga menekankan pentingnya

sosialisasi yang baik agar masyarakat memahami fungsi kotak aspirasi serta mekanisme penggunaannya.

Dapat disimpulkan dari wawancara ini, bahwa Desa Watoone membutuhkan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, mengatasi kendala bahasa, serta menyediakan media aspirasi yang sederhana dan mudah diakses. Oleh karena itu, kotak aspirasi diharapkan dapat menjadi salah satu langkah untuk mengatasi permasalahan tersebut sekaligus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di desa ini.

Partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan sesuai kebutuhan warga. Namun, kenyataannya tidak semua masyarakat memiliki keberanian atau kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat secara langsung dalam forum-forum resmi desa. Hal ini juga terjadi di Desa Watoone, di mana sebagian besar masyarakat merasa takut, tidak percaya diri, atau segan untuk menyampaikan aspirasi secara terbuka. Kendala psikologis seperti rasa takut dikritik, dianggap salah, atau merasa tidak memiliki cukup pengetahuan membuat banyak warga memilih diam meskipun memiliki masukan penting terhadap jalannya pemerintahan desa. Menyadari hambatan ini, pemerintah Desa Watoone mulai menerapkan kotak aspirasi sejak tahun 2023 sebagai solusi alternatif untuk menampung pendapat, keluhan, maupun saran dari masyarakat secara tertulis dan anonim. Media ini dianggap lebih aman dan nyaman bagi warga untuk menyuarakan isi hati mereka tanpa tekanan sosial.

Mekanisme pengelolaan kotak aspirasi telah diatur secara terstruktur guna menjaga kerahasiaan dan kredibilitas prosesnya. Kotak ini diletakkan di lokasi strategis, seperti kantor desa, dan dibuka secara rutin setiap satu bulan sekali. Kunci kotak hanya dipegang oleh Kepala Desa untuk memastikan tidak ada pihak lain yang mengakses isi kotak sebelum waktunya. Aspirasi yang masuk kemudian dibacakan dan dibahas oleh tim pengelola yang terdiri dari perangkat desa dan perwakilan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pihak pemerintah desa, khususnya sekretaris desa dan kepala seksi terkait, bertanggung jawab dalam menindaklanjuti isi kotak saran sesuai dengan bidang masing-masing. Dengan sistem ini, kotak aspirasi tidak hanya menjadi sarana komunikasi satu arah, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi dan perbaikan pelayanan desa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kotak aspirasi di Desa watoone dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kotak aspirasi mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, saran, dan kritik yang konstruktif demi peningkatan pelayanan publik. Fokus penelitian akan mencakup jumlah dan kualitas aspirasi yang diterima, serta kecepatan dan efektivitas respons pemerintah desa terhadap aspirasi tersebut, dengan demikian kotak aspirasi di Desa Watoone dapat memberikan aspirasi mereka demi Pembangunan dan perkembangan desa kedepannya dan memenuhi kebutuhan masyarakat Desa Watoone. Dengan memberikan fasilitas kotak aspirasi pelayanan kepada seluruh warga Desa Watoone sebagai media untuk mengumpulkan aspirasi di lingkungan Desa Watoone. Kotak saran sangat

berguna untuk mengumpulkan keluhan, kritik, atau saran dari masyarakat sebagai bahan evaluasi bagi Aparat Desa dalam memberikan pelayanan demi kemajuan Desa. Dengan adanya ketentuan yang mengatur tentang pengelolaan pengaduan, tidak ada lagi alasan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk tidak membuat pengelolaan pengaduan serta penyediaan sarana pengaduan masyarakat. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna layanan.

Dengan hadirnya kotak aspirasi, masyarakat bisa memberikan pengaduan, penilaian serta evaluasi terhadap layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini Kantor Desa Watoone, Kecamatan Witiama, Kabupaten Flores Timur. Kotak aspirasi yang mana telah disediakan ini diharapkan agar sungguh-sungguh dimanfaatkan masyarakat dan ditanggapi dengan sungguh-sungguh pula oleh pemerintahan desa sebagai cerminan bahwa aparat desa sungguh-sungguh hadir untuk melayani masyarakat serta mewujudkan hubungan yang harmonis antara warga desa dengan pemerintahan desa. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Watoone, Kecamatan Witiama, Kabupaten Flores Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Watoone Kecamatan Witihamo Kabupaten Flores Timur?
2. Apa saja factor yang mempengaruhi Efektifitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Watoone Kecamatan Witihamo Kabupaten Flores Timur?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mendeskripsikan Efektivitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Watoone Kecamatan Witihamo Kabupaten Flores Timur?
2. Untuk mendeskripsikan factor yang mempengaruhi Efektifitas Kotak Aspirasi Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Watoone Kecamatan Witihamo Kabupaten Flores Timur?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka masyarakat di dorong untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pengelolaan pelayanan publik di desa mereka. Hal ini membangun kesadaran akan hak kewajiban mereka serta meningkatkan rasa memiliki terhadap pembangunan local.

b. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi universitas dan dapat dijadikan referensi dan wawasan ilmu bagi peneliti lain.