

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas adalah kewajiban bagi setiap Negara. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung tercapainya kualitas pelayanan yaitu kepemimpinan yang handal, mempunyai kemampuan melaksanakan perubahan, dan melakukan pelayanan itu sendiri. Pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan minimal. Sebagaimana amanat UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Adapun menurut Kosanke, (2019:10) yang dimaksud dengan pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan secara fisik, sosial, dan psikologi. Sedangkan menurut Rahayu & Saryanti, (2014:24) pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Adapun menurut Undang-Undang No 25 pasal 4 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bawah pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan. Dilihat dari kewajiban negara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat menurut Undang-Undang tersebut, yaitu Negara yang berkewajiban untuk melayani

setiap warga negara dan penduduk dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik.

Menurut Rachman et al., (2021:39) Dalam pelayanan publik, kepastian dalam pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini berkaitan erat dengan prosedur yang harus diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga tidak menjadi kebingungan bagi masyarakat. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah terkait dengan jangka waktu, seringkali terjadi pelayanan yang berlarut-larut sehingga cukup memakan waktu dan energi pengguna layanan.

Ada beberapa daerah di Indonesia menunjukkan kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah di daerah masih jauh dari yang diharapkan, ditinjau dari aspek akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, dan orientasi pelayanan. Hal ini disebabkan oleh adanya pengabaian kepentingan dalam pengguna jasa pelayanan publik, selain itu norma dan kriteria pelayanan masih ditentukan oleh lemahnya kemampuan instansi pemerintah dalam hal ini adalah pemimpin yang menanggapi keluhan masyarakat.

Dwiyanto (2002:45), rendahnya kualitas pelayanan publik sangat mudah dipahami dilihat dari pemerintah yang menjadi instrumen paling efektif bagi penguasa untuk mempertahankan kekuasaannya, maksudnya adalah para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada sebagai pelayan masyarakat, hal ini berakibat pada tumbuhnya sikap dan perilaku pemimpin yang cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ditambah dengan tingginya budaya paternalistik yang ikut memperburuk sistem pelayanan melalui penempatan elit politik dan elit pemerintah sebagai variabel yang dominan dalam

pelayanan publik. Umumnya elit politik dan elit pemerintah atau yang lebih dekat dengan mereka, seringkali mendapatkan perilaku istimewa dalam pelayanan publik.

Nuriyanto (2016:13), Upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, level puncak kepemimpinan adalah sebagai salah satu penentu tercapai dan tidaknya kualitas pelayanan tersebut, baik pada level tertinggi suatu instansi hingga yang paling rendah, pada level desa misalnya.

Menurut Bender (2016:24), lahirnya Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 adalah wujud dari penguatan keberadaan desa sebagai salah satu dari berbagai lembaga Negara. Undang-undang tersebut memperjelas tentang tugas, fungsi dan peran desa dalam menjalankan dan memberikan pelayanan bagi masyarakat desanya guna tercapai cita-cita dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Desa menurut H.A.W. Widjaja dalam M. U. Akbar & Rachman (2021:38), adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Sehubungan dengan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada Desa Oelami yang berada di wilayah Kecamatan Bikomi Selatan, Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berikut ini disajikan data dalam bentuk Tabel 1.1 terkait dengan data kepegawaian yang berada di Desa Oelami dengan uraian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Keadaan Perangkat Desa Oelami Berdasarkan Jabatan,
Jenis Kelamin, dan Pendidikan Terakhir

No	Nama Perangkat	Jabatan	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
1.	Yohanes Nino	Kepala Desa	L	SMA
2.	Antonio Ulan, A.Ma.Pd.S.D	Sekretaris Desa	L	D-2
3.	Katarina Tahoni, S.Pd	Kepala Seksi Pelayanan	P	S-1
4.	Edison Bako, S.Pd	Kaur Pemerintahan	L	S-1
5.	Mici Sonbai	Kepala Urusan Tata Usaha	P	SMA
6.	Sevrianus Nino	Kepala Urusan Program	L	SMA
7.	Yovinus Palbeno	Kepala Urusan Keuangan	L	SMA
8.	Elisabeth Tnomel	Kepala Seksi Kesejahteraan	P	SMA
9.	Aryanto Lite	Dusun I	L	SMA
10.	Defrianus Bau	Dusun II	L	SMA
11.	Melkias Anin	Dusun III	L	SMA
12.	Paulinus Tlaan	Dusun IV	L	SMA
13.	Fridus Kaet	Dusun V	L	SMA
14.	Agrita Seran	Dusun VI	P	SMA
15.	Niferdian Laan	Dusun VII	L	SMA
Total			15 Orang	

Sumber : Pemerintah Desa Oelami, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang data perangkat Desa Oelami Tahun 2023 berjumlah 15 orang dengan rincian sebagai berikut : 1 orang yang menjabat sebagai Kepala Desa Oelami, 1 orang menjabat sebagai Sekretaris Desa Oelami, 3 orang menjabat sebagai Kaur Program, Kaur Keuangan, dan Kaur Pemerintahan. 2 orang yang menjabat sebagai Kasie pelayanan, dan Kasie kesejahteraan sosial 7 orang sebagai Dusun di Desa Oelami. Selaras dengan uraian data pada Tabel 1.1 jumlah aparatur desa yang berpendidikan Sarjana (S1) dan Diploma (D2) masih menjadi minoritas. Untuk itu perlu adanya pengembangan bagi aparatur di pemerintah desa Oelami, karena jumlah aparatur dengan jenjang pendidikan SLTA sebanyak 13 orang. Hal tersebut tentu akan sangat berpengaruh dalam mewujudkan kualitas

pelayanan yang baik dalam menunjang proses penyelenggaraan pelayanan di pemerintahan desa Oelami.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Desa Oelami, berdasarkan indikator kualitas kepemimpinan yang meliputi :

1. Visi yang diterapkan kepala desa Oelami dalam menggerakkan anggotanya yang selalu siap dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dan kualitas kepemimpinan kepala desa Oelami dalam pelayanan dilakukan secara transparan dan sering melibatkan masyarakat agar bersama memberikan tenaga dan pikiran mereka untuk berdiskusi melalui musyawarah desa dalam membangun desa Oelami.
2. Empati, sesuai dengan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas kepemimpinan kepala desa Oelami lebih mengedepankan pendapat masyarakat, untuk membantu kepentingan masyarakat dalam urusan adat, urusan olahraga, urusan mengenai pembangunan di desa, dan juga urusan untuk penyelesaian konflik pada masyarakat.
3. Konsisten, yang dimiliki oleh kepala desa Oelami dalam mengambil tindakan untuk kegiatan pelayanan ialah dengan memberikan perintah kepada perangkat desa di tiap jabatannya dengan tegas untuk menyelesaikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan, dan memberikan kebebasan berpendapat baik dari petugas desa dan masyarakat guna mencapai pelayanan yang berkualitas.
4. Integritas, dalam kepemimpinan kepala desa Oelami dalam penyelenggaraan pelayanan selalu mengutamakan kepuasan masyarakat dalam menerima

pelayanan. Sikap yang diberikan kepala desa Oelami dalam pengarahannya sistem pemberian pelayanan juga tidak memandang masyarakat dari golongan dan jabatan, semua masyarakat mempunyai hak dapat pelayanan yang sama. Adapun bentuk komitmen yang diberikan kepala desa Oelami dalam mengemban tugas pelayanan, bertekad memberikan layanan yang sesuai agar masyarakat dapat merasakan layanan yang lebih berkualitas di pemerintahan desa Oelami.

Dilihat dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana pemimpin desa dalam memberikan pelayanan. Adapun judul penelitian ini ialah **“Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Desa Oelami Kecamatan Bikomi Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “bagaimanakah kualitas kepemimpinan Kepala Desa Oelami dalam penyelenggaraan pelayanan publik ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang kualitas kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Oelami.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara dan khususnya dalam kualitas kepemimpinan kepala desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Oelami Kecamatan Bikomi selatan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan masukan kepada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Desa Oelami, Kecamatan Bikomi Selatan tentang pandangan masyarakat terhadap kualitas kepemimpinan selama ini sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas kepemimpinan.