

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah desa merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam mengatur dan mengelola kehidupan masyarakat di tingkat paling bawah. Sebagai organisasi publik, pemerintah desa menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi utama pemerintah desa adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, baik berupa pelayanan administrasi, informasi, maupun bantuan sosial. Pelayanan publik yang diberikan tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab pemerintah desa dalam meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat.

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, pemerintah desa tidak dapat berjalan tanpa adanya sumber daya manusia yang kompeten, yaitu Aparat Desa. Aparat desa merupakan pelaksana utama dari setiap kebijakan dan kegiatan pemerintahan di tingkat desa. Mereka berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjadi wajah dari pemerintah desa itu sendiri. Oleh sebab itu, keberhasilan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana kinerja aparat desa dapat dijalankan dengan baik.

Organisasi publik seperti pemerintah desa dituntut untuk dapat bertindak cepat, akurat, dan transparan dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang baik akan tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan secara lancar dan tepat waktu. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan aparat desa, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja aparat desa menjadi faktor yang sangat menentukan dalam upaya menciptakan pelayanan yang profesional, disiplin, dan berintegritas tinggi.

Kinerja aparat desa mencerminkan sejauh mana mereka mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif dan efisien. Kinerja yang baik akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Sebaliknya, apabila kinerja aparat desa rendah, maka pelayanan publik menjadi lambat, tidak tepat sasaran, dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan desa, kinerja aparat tidak hanya diukur dari hasil kerja, tetapi juga dari aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, serta integritas dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kinerja aparat desa masih belum optimal. Fenomena tersebut juga ditemukan di Desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, di mana berdasarkan hasil observasi awal terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja aparat desa, diantaranya yaitu :

1. Kurangnya kepatuhan terhadap jam kerja. Berdasarkan ketentuan, jam kerja aparat desa dimulai pukul 08.00, namun kenyataannya aparat desa baru datang sekitar pukul 09.00. Hal ini menunjukkan rendahnya

kedisiplinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

2. Banyaknya keluhan masyarakat mengenai kehadiran kepala desa yang jarang berada di kantor desa. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan administrasi dan kegiatan pemerintahan sering tertunda karena banyak keputusan penting memerlukan tanda tangan atau persetujuan kepala desa. Akibatnya, masyarakat harus menunggu lebih lama, yang secara langsung menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pemerintah desa.
3. Masih terdapat aparat desa yang menunjukkan rendahnya integritas dalam memberikan pelayanan. Dimana biasanya masyarakat masih mengeluarkan sejumlah uang dalam pelayanan administrasi.

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa sebagai lembaga dan aparat desa sebagai pelaksana perlu memperkuat sinergi dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Kinerja aparat desa yang rendah bukan hanya mencerminkan lemahnya sistem kerja pemerintah desa, tetapi juga berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Padahal, apabila aparat desa mampu bekerja dengan disiplin, profesional, dan berintegritas tinggi sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan meningkat dan tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kinerja Aparat Desa Terhadap**

Kepuasan Masyarakat di Desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana kinerja aparat desa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian ini penulis memfokuskan kepada Pengaruh Kinerja Aparat Desa Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut Sedarmayanti dalam Dimas Agus Susanto (2022 : 80-81) kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa besar kontribusi mereka terhadap organisasi yang meliputi :

1. Kualitas, adalah sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Quantity, adalah jumlah yang diproduksi, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. Jangka waktu adalah sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang diinginkan dengan memperhatikan koordinasi output lain dan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. Sikap kooperatif, adalah sejauh mana pegawai atau pegawai menjaga harga diri, nama baik dan kerjasama antar rekan kerja dan bawahan.
5. Kepercayaan.
6. Tanggung jawab.

Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019 : 92) kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yakni:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Apakah ada pengaruh kinerja aparat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja aparat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kinerja Aparat Desa Terhadap Tingkat Kepuasan masyarakat di desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kinerja kinerja aparat desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor desa Telaga Hanyar Kecamatan Amuntai Selatan.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik

2. Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak-pihak aparat desa Telaga Hanyar khususnya dalam hal kualitas pelayanan, dan semoga penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan bantuan pemikiran untuk penelitian yang akan datang.