

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam sistem pemerintahan di Indonesia, desa merupakan unit pemerintahan yang berada paling dekat dengan masyarakat dan berperan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan administratif maupun pelayanan sosial kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, pengelolaan data masyarakat, serta pelayanan informasi desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kompensasi yang diterima oleh aparatur desa. Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai atas kontribusi

yang telah diberikan dalam melaksanakan tugasnya. Pemberian kompensasi yang layak diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja, tanggung jawab, serta profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah telah memberikan perhatian terhadap kesejahteraan aparatur desa melalui berbagai regulasi yang mengatur penghasilan dan tunjangan bagi aparatur desa. Salah satu regulasi tersebut adalah Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 11 Tahun 2024 tentang Besaran Penghasilan Tetap dan Tunjangan Kepala Desa dan Perangkat Desa, Tunjangan Kedudukan Badan Permusyawaratan Desa, dan Insentif Ketua Rukun Tetangga. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kepala desa dan perangkat desa diberikan penghasilan tetap serta tunjangan jabatan yang disesuaikan dengan beban tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Peraturan tersebut menunjukkan bahwa kompensasi merupakan salah satu instrumen kebijakan yang digunakan pemerintah daerah untuk mendukung kinerja aparatur desa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya pelaksanaan kebijakan kompensasi aparatur desa masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kompensasi aparatur desa dan kualitas pelayanan publik sebagai berikut

1. Tingkat kecukupan kompensasi aparatur desa yang masih berada pada ambang batas pemenuhan kebutuhan pokok. Aparatur desa mempersepsikan bahwa penghasilan tetap (Siltap) yang diterima hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar rumah tangga. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi stabilitas motivasi kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
2. Efektivitas pemberian tunjangan kinerja khusus yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi atau sistem informasi desa juga belum sepenuhnya optimal dalam mendorong profesionalisme aparatur desa di bidang digital. Nominal tunjangan kinerja aplikasi yang relatif kecil, diduga belum sebanding dengan beban kerja teknis yang harus dilakukan oleh aparatur desa dalam mengelola sistem informasi desa. Kondisi ini berpotensi menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan desa belum berjalan secara maksimal.
3. Fenomena lain yang juga ditemukan adalah kecenderungan masyarakat menggunakan jalur pelayanan informal dibandingkan prosedur pelayanan resmi. Sebagian masyarakat lebih memilih untuk menghubungi aparatur desa secara langsung melalui kontak pribadi, dibandingkan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa dari dimensi keandalan prosedur dan pemanfaatan sistem informasi desa, kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih sistematis, transparan, dan professional.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat dipahami bahwa kompensasi aparatur desa diduga memiliki keterkaitan dengan motivasi kerja dan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kompensasi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana kompensasi yang diterima aparatur desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di desa sungai pandan hulu.

B. Batas Masalah

Berdasarkan fenomena masalah di atas maka penelitian ini terfokus pada Kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu, apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga judul yang di ambil adalah “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sungai Pandan Hulu Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

1. Kompensasi (Variabel X)

Menurut Rivai (dalam Sopiah dan Sangadji, 2018:60), Kompensasi dibagi menjadi dua katagori :

a. Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial terdiri atas dua jenis, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan)

- 1) Kompensasi langsung : Meliputi pemberian gaji (Penghasilan Tetap/Siltap), serta pemberian insentif atau bonus berdasarkan capaian kerja tertentu

- 2) Kompensasi tidak langsung (Tunjangan) : Meliputi tunjangan jabatan, jaminan kesehatan, serta fasilitas pendukung lainnya.

b. Kompensasi Nonfinansial

Selain bentuk materi kompensasi juga diberikan dalam bentuk nonfinansial yang mencakup:

- 1) Keamanan Karier : adanya kepastian jabatan, peluang promise/kenaikan pangkat, serta pengakuan atas prestasi kerja.
- 2) Lingkungan Kerja : Terciptanya suasana kerja yang nyaman, hubungan antar rekan kerja yang kondusif, serta dukungan fasilitas yang memudahkan tugas harian.

2. Pelayanan Publik (Variabel Y)

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020:90-91) bahwa di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliable* (Handal)
- c. *Responsiveness* (Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut :

1. Apakah Kompensasi aparatur desa berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan publik di Desa Sungai Pandan Hulu ?

2. Seberapa besar pengaruh Kompensasi aparatur desa terhadap Kualitas Pelayanan publik di Desa Sungai Pandan Hulu ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompensasi aparatur desa berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan publik di Desa Sungai Pandan Hulu
2. Untuk Mengetahui Seberapa besar pengaruh Kompensasi aparatur desa terhadap Kualitas Pelayanan publik di Desa Sungai Pandan Hulu

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam bidang Kualitas Pelayanan Publik.
2. Secara praktis, dapat memberikan bahan perbandingan dan informasi awal bagi peneliti lain yang hendak mengkaji secara mendalam tentang Pengaruh Kompensasi aparatur desa terhadap kualitas pelayanan publik di desa Sungai Pandan Hulu Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dan sebagai bahan masukan bagi Desa baik kantor desa beserta aparturnya.