

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Desa menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yurisdiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan atau dibentuk dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di kabupaten/kota. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Desa sebagai daerah otonomi yang bulat dan utuh serta bukan pemberian dari pemerintah, sebaliknya pemerintah berkewajiban menghormati otonomi asli yang dimiliki desa tersebut. Otonomi desa diakui secara nyata sehingga menjadi daerah yang bersifat istimewa dan mandiri, memiliki identitas sendiri. Desa bukan merupakan unsur pelaksana administratif kabupaten atau kecamatan. Secara administratif desa berada di bawah pemerintahan kabupaten, hal ini sesuai dengan pasal 200 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa dalam sistem pemerintahan daerah, desa merupakan desentralisasi dari sistem pemerintahan.

Pemerintahan desa merupakan subsistem penyelenggaraan pemerintah daerah, yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintahan. Upaya untuk memperbaiki sistem pemerintahan desa terus diupayakan dengan penetapan berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Daerah. Hal ini dapat diketahui dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.

Landasan hukum tersebut menunjukkan secara tegas adanya pergeseran kewenangan kepada pemerintah desa, sehingga pemerintah pusat dan pemerintah daerah tidak lagi campur tangan secara langsung akan tetapi hanya bersifat fasilitator yaitu memberikan pedoman, arahan, bimbingan, pelatihan dan termasuk pengawasan representatif terhadap Peraturan Desa dan Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes). Pemerintah desa menyelenggarakan pemerintahan dan mengelola segala urusan sesuai dengan aspirasi dan keinginan masyarakat setempat. Hal ini bermakna bahwa pemerintah desa memiliki kewenangan khusus dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik.

Kewenangan yang dimiliki pemerintah desa tersebut sesuai dengan tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*) dan memajukan perekonomian daerah. Mardiasmo, (2002: 46), menyatakan bahwa pada dasarnya terkandung tiga tujuan pelaksanaan otonomi daerah, yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan

sumber daya daerah, dan memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat (publik) untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan. Otonomi mengisyaratkan peran masyarakat dalam pembangunan semakin besar baik dalam kegiatan ekonomi dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan desa tersebut maka permasalahan dihadapi oleh aparat pemerintah desa adalah kualitas dan kinerja aparatur pemerintahan desa yang masih relatif terbatas dalam memberikan pelayanan publik. Permasalahan sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintahan mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat sebagai pelayan publik yang diukur dari kemampuan aparat dalam melayani masyarakat di desa yang bersangkutan.

Kemampuan aparat desa yang handal dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan sebab penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa harus mengakomodasi aspirasi masyarakat desa. Pemberdayaan masyarakat memiliki makna penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di desa ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat, yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selain itu, kemampuan aparat desa harus melingkupi segala urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa mencakup urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul, urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, tugas pembantuan dari pemerintah dan pemerintah daerah, urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan yang diserahkan kepada kepala desa. Dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa dan untuk peningkatan pelayanan serta pemberdayaan masyarakat, desa mempunyai sumber pendapatan yang terdiri atas pendapatan asli desa, bagi hasil pajak daerah dan retribusi daerah kabupaten/kota, bagian dari dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima oleh kabupaten/kota.

Menurut Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, menyebutkan bahwa salah satu landasan pemikiran pengaturan mengenai desa adalah otonomi asli, yang memiliki makna bahwa kewenangan pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat didasarkan pada hak asal usul dan nilai-nilai sosial budaya yang terdapat pada masyarakat setempat namun harus diselenggarakan dalam perspektif administrasi pemerintahan negara yang mengikuti perkembangan jaman.

Otonomi desa memiliki makna berbeda dengan otonomi daerah, otonomi daerah lebih diartikan sebagai pemberian wewenang oleh pemerintah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersangkutan. Sedangkan makna otonomi desa lebih bersifat otonomi asli, yaitu pengaturan penyelenggaraan pemerintahan desa tetap dikembalikan pada

desa sendiri, yaitu disesuaikan dengan adat istiadat serta kebiasaan masyarakat setempat. Otonomi desa merupakan hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal usul dan nilai-nilai sosial budaya yang ada pada masyarakat setempat diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan desa itu sendiri.

Aparat desa memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintah desa, walau partisipasi masyarakat serta faktor lainnya tidak dapat diabaikan. Hal ini karena pemerintah yang berperan menggali dan menggerakkan beberapa faktor yang turut menentukan bagi keberhasilan pemerintahan, yaitu partisipasi masyarakat atas segala norma budaya yang hidup di dalamnya. Dalam upaya mewujudkan pimpinan pemerintah desa, aparat desa terutama sekretaris desa sebagai pembantu kepala desa harus mampu melayani dan mengayomi masyarakat, mengerakkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta menyelenggarakan fungsi pemerintahan desa secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil prariset pada Kantor Pemerintah Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran maka diketahui bahwa kondisi pelayanan yang diberikan aparat pemerintah desa kepada masyarakat yang mengurus surat menyurat relatif belum optimal, hal ini terlihat dari tidak jelasnya prosedur pelayanan, kurang jelasnya papan informasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan. Blangko-blangko administrasi dan surat menyurat juga tidak tertata dengan rapih serta masih tercampur dalam satu lemari, sehingga aparat

pemerintah desa cukup mengalami kesulitan mencari-cari blangko yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu peralatan kantor yang digunakan untuk melayani masyarakat juga masih terbatas, di antaranya terbatasnya kemampuan aparat pemerintah desa dalam menggunakan komputer sebagai sarana pelayanan yang lebih efektif, meskipun sudah ada komputer dan printer nampak aparat masih menggunakan mesin ketik manual. Selain itu hasil wawancara prariset pada tiga orang warga menunjukkan bahwa proses pengurusan dan pembuatan KTP masih cukup menyulitkan warga, misalnya pengantar dari Ketua RT, waktu pembuatan yang melebihi satu minggu dan ketidakjelasan biaya pembuatan KTP. Data di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran masih belum sesuai dengan harapan. (Prariset pada Kantor Pemerintah Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran, Jumat 25 Mei 2012).

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Pasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182), yang menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (kemampuan fisik). Lima dimensi pelayanan publik tersebut diterapkan dalam penelitian ini, mengingat kelima dimensi ini dapat diimplementasikan pada proses pelayanan publik oleh aparat Pemerintah Desa Kebagusan kepada masyarakat.

Setiap warga masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik tentunya memiliki kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan publik yang diberikan. Kepuasan tersebut akan muncul sesuai dengan pelayanan publik yang mereka terima.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintahan Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran bagi studi Ilmu Pemerintahan terutama yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan aparat pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi aparat pemerintah Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan otonomi desa. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian mengenai pemerintahan desa dan pelayanan publik di masa-masa yang akan datang.