

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Instansi pemerintah memiliki salah satu tanggung jawab yakni, melakukan pelayanan publik baik di tingkat pusat, di daerah, Maupun di tingkat pemerintahan terendah yakni desa. Salah satu fungsi dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah untuk memberikan kemudahan kepada setiap masyarakat agar dapat menggunakan hak dan kewajiban yang mereka miliki. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh jika pemerintah dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan, pelayanan yang baik harus dilakukan di setiap tingkatan pemerintahan bukan hanya di tingkat pusat saja namun di tingkat pemerintah terendah pun pelayanan harus optimal agar tercipta kepuasan masyarakat

Menurut Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan-asalusul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia. Dalam UU Nomor 6 tahun 2014 tentang desa terdapat salah satu tujuan dari pemerintah desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa yang ada.

Berdasarkan Pasal 17 BAB VIII Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang nomor 2 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan dari pelayanan.

Pandemi virus covid-19 kini tengah melanda di berbagai negara tidak terkecuali Indonesia, masuknya virus ini ke Indonesia dikonfirmasi pada bulan Maret 2020. Pandemi yang melanda Indonesia mengharuskan setiap sektor membuat peraturan baru dari setiap bidangnya dan beradaptasi dengan keadaan. Kegiatan pelayanan publik yang diberikan pemerintah pun harus membuat adaptasi, yang mana harus ditetapkan di setiap tingkatan baik dari tingkat atas sampai tingkatan terendah yakni desa. Kantor desa Samalantan kini harus melakukan adaptasi pelayanan namun pelayanan dan kinerja yang diberikan tetap harus optimal guna mencapai kepuasan masyarakat.

Berikut jumlah masyarakat Kecamatan Samalantan yang terkonfirmasi positif *covid-19* pada tahun 2021 :

Tabel 1.1
Jumlah Masyarakat Terkonfirmasi Covid-19 Di Desa Samalantan
Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang

No	Bulan	Jumlah Terkonfirmasi	Meninggal
1	Januari	10	0
2	Februari	4	0
3	Maret	12	3
4	April	52	1
5	Mei	13	0
6	Juni	16	1
7	Juli	58	0
8	Agustus	17	0
9	September	7	0
10	Oktober	20	0
	JUMLAH	202	5

Sumber : diolah oleh peneliti ,2021

Tabel 1.2
Jumlah Kasus Covid-19 Di Kecamatan Samalantan Periode Januari – 24 November 2021

No	Desa	Jumlah Kasus	Meninggal
1	Samalantan	202	5
2	Marunsu	99	0
3	Bukit Serayan	42	1
4	Babane	50	2
5	Pasti Jaya	379	5
6	Sabau	64	1
7	Tumiang	19	1
	Jumlah	855	15

Diolah oleh peneliti, 2021

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa angka penyebaran covid di wilayah kecamatan Samalantan semakin tinggi, desa Samalantan sendiri berada di peringkat ke-2 penyebaran covid terbanyak yakni memiliki 202 kasus dengan 197 jumlah sembuh dan 5 meninggal, maka dari itu pemerintah desa harus melakukan perubahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat namun kinerja dari pelayanan yang diberikan harus tetap optimal.

Pengamatan awal, observasi dilakukan penulis di kantor Desa Samalantan yang terletak di Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang, produktivitas kerja yakni tugas-tugas yang dilakukan oleh setiap aparatur desa harus dapat berjalan efektif dan efisien agar dapat menghemat waktu serta meningkatkan

kinerja dari setiap aparatur sehingga hasil yang ditimbulkan dapat sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakan.

Desa Samalantan pada awal *pandemi covid-19* yakni maret 2020 hingga saat ini masih melakukan pelayanan seperti biasa (konvensional) dan belum ada perubahan seperti menerapkan pelayanan secara online. Padahal dapat dilihat dari tabel data masyarakat yang terkonfirmasi di atas, angka penyebaran *covid-19* semakin tinggi, tidak adanya perubahan mengenai pelayanan yang di berikan oleh kantor *desa Samalantan* dapat menjadi salah satu cara penyebaran virus *covid-19* maka dari itu harus ada perubahan dalam pelayanan yang di berikan oleh aparatur desa Samalantan.

Tingkat kehadiran aparatur desa Samalantan sebelum masa *covid-19* di desa Samalantan masih kurang, karena jumlah absensi kantor desa Samalantan masih tinggi, terhitung dari maret 2019-maret 2020 jumlah absensi dari seluruh pegawai adalah 59 kali absen. Sedangkan tingkat kehadiran aparatur desa Samalantan saat masa covid juga sama, bahkan jumlah absensi mengalami kenaikan yakni terhitung dari oktober 2020-oktober 2021 adalah sebesar 68 kali absen.

Dari pemaparan di atas dapat dilihat perbandingan tingkat absensi sebelum pandemi *covid-19* dan saat pandemi *covid-19* berlangsung, terdapat peningkatan jumlah absensi dari aparatur desa Samalantan, serta dapat diketahui bahwa masih ada aparatur desa yang absensinya pada pandemi *covid-19* belum optimal dan belum sesuai dengan harapan.

Kualitas layanan, kualitas dari pelayanan sering kali sulit untuk dicapai karena masih adanya aparatur yang belum dapat memahami serta mengetahui cara-cara memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh rendahnya kemampuan aparatur desa. Kemampuan aparatur desa Samalantan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari tidak semua staf yang ada di kantor desa Samalantan dapat mengoperasikan komputer. Banyaknya persoalan serta kondisi sosial ekonomi dari masyarakat yang saat ini kian kompleks mengakibatkan perlunya upaya agar setiap aparatur desa dapat menggunakan teknologi dengan baik yakni dapat ditempuh dengan cara memberi pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dalam pengoperasian komputer. Selain itu, perangkat komputer yang digunakan oleh kantor desa Samalantan hanya berjumlah satu buah saja, yang artinya setiap aparatur harus bergantian untuk menggunakan komputer. Ketidaktahuan kemampuan aparatur desa dalam menggunakan teknologi komputer dan jumlah komputer yang hanya satu buah saja membuat tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Samalantan.

Akuntabilitas, kedisiplinan dari setiap aparatur desa masih kurang. Hal tersebut dapat dilihat pada pelayanan dimulai pada pukul 08.00 namun pada kenyataannya aparatur desa yang ada sering kali tidak berada di kantor pada jam tersebut. Contohnya ketika masyarakat meminta pelayanan jam 08.00 pagi, akan tetapi aparatur desa baru datang jam 09.00 pagi, sehingga membuat masyarakat sering kali menunggu lama, padahal jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08:00 dan selesai pada pukul 14:00, kemudian ketika waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua perangkat desa pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang

telah ditentukan, dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor terlebih pada masa *Covid-19* saat ini. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang dilakukan di kantor desa Samalantan belum sesuai prosedur, dikarenakan seharusnya pelayanan dapat diberikan mulai pukul 08.00.

Penelitian ini menyoroti kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik pada masa *Covid-19* berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas di Desa Samalantan, Kecamatan Samalantan, Kabupaten Bengkayang. Dari latar belakang diatas terdapat indikasi bahwa kinerja aparatur desa Samalantan kecamatan Samalantan kabupaten Bengkayang belum optimal.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Pelayanan sangat dibutuhkan di kehidupan masyarakat, pelayanan akan terus berjalan walaupun pada masa *Covid-19* ini. Baik buruknya kualitas pelayanan akan dilihat dari kinerja pegawai. Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang timbul, adapun identifikasi masalah mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti kurangnya perangkat Komputer.
- b. Tidak adanya kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh kantor desa Samalantan.
- c. Kedisiplinan aparatur desa samalantan masih rendah.

1.3 Fokus penelitian

Penulis ingin adanya fokus penelitian agar pembahasan tidak terlalu luas dan dapat dipahami sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penelitian. Penelitian ini berfokus pada kinerja pelayanan aparatur desa pada masa *covid-19* kepada masyarakat Desa Samalantan, Kecamatan Samalantan, Kabupaten Bengkayang, berdasarkan dari aspek produktifitas, kualitas layanan, responsibilitas responsivitas dan akuntabilitas.

1.4 Rumusan Masalah

Masalah merupakan sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan sebenarnya atau secara umum dapat disebutkan masalah Sebagai ketidak sesuaian antara harapan dengan kenyataan. Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik pada masa *covid-19* di Desa Samalantan Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pelayanan aparatur desa di Desa Samalantan pada masa *covid-19*.

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap dilakukan suatu penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1.6.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan tentang ilmu sosial, khususnya ilmu pemerintahan dalam hal kinerja. Hasil dari penelitian ini juga nantinya dapat dijadikan *alternative* rujukan bagi peneliti lain yang meneliti objek yang sama serta dapat pula sebagai bahan bacaan dan literatur tambahan bagi peneliti lain.

1.6.2 Manfaat praktis

- a. Bagi kantor desa Samalantan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan maupun saran untuk Aparatur Desa Di Kantor Desa Samalantan, Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang guna memperbaiki kinerja dan meningkatkan kinerja dari aparatur desa Samalantan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Bagi instansi terkait, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Lembaga terkait yaitu Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Desa Samalantan Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang agar dapat mengoptimalkan kinerja.
- c. Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat memberikan kritik dan saran serta masukan kepada aparatur desa

Samalantan mengenai kinerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat pada masa *covid-19*.