

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah di berbagai belahan dunia sepakat bahwa pelayanan publik adalah inti dari kontrak sosial antara negara dengan masyarakat. Negara hadir bukan sekedar sebagai penguasa melainkan sebagai pelayan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar warganya. Menurut Denhardt (2015), paradigma pelayanan publik modern telah mengalami perubahan signifikan, dari sekedar mengendalikan masyarakat (*steering*) menuju melayani masyarakat (*servicing*). Pergeseran paradigma ini menekankan bahwa pemerintah dituntut untuk responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah pusat memiliki tanggung jawab utama dalam merumuskan arah kebijakan, strategi pembangunan, dan standar pelayanan publik yang berlaku secara nasional. Fungsi pemerintah pusat tidak hanya sebatas membuat regulasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap kebijakan dapat dijalankan hingga ke tingkat terbawah. Menurut Grindle (2017), kualitas pelayanan publik di tingkat pusat sangat ditentukan oleh konsistensi kebijakan yang dibuat serta kemampuan birokrasi dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Namun, meskipun telah ada kebijakan reformasi, praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini menunjukkan pentingnya memastikan bahwa kebijakan pusat dapat benar-benar terimplementasi hingga ke tingkat daerah, kecamatan, dan desa.

Desa merupakan ujung tombak pemerintahan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Berbagai pelayanan publik yang paling mendasar dan dekat dengan kehidupan sehari-hari warga, seperti pengurusan administrasi kependudukan, pembangunan infrastruktur desa, bantuan sosial, hingga program pemberdayaan masyarakat, semuanya berada di tingkat desa (Wirta Agustin, 2021).

Pemerintahan desa merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia (Ahmad Hariyadi, 2020). Desa tidak hanya dipandang sebagai entitas administratif, tetapi juga sebagai lembaga pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, yang menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pemerintahan desa, terutama dalam aspek pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan pembangunan dan tata kelola pemerintahan yang baik (Parasian D.P Silitonga, 2021).

Keberhasilan pelayanan publik di desa sangat bergantung pada kinerja perangkat desa. Sutopo (2020) menegaskan bahwa *“public services at the village level require competent and professional apparatus who can uphold accountability, transparency, and participation”*. Artinya, perangkat desa harus memiliki kompetensi yang memadai, mulai dari kemampuan teknis administratif, komunikasi, hingga etika pelayanan.

Pemerintah Indonesia sejak lama menyadari pentingnya peningkatan kualitas aparatur negara. Reformasi birokrasi yang sedang dilaksanakan menekankan pada peningkatan profesionalisme, integritas, dan kompetensi aparatur sipil negara. Perangkat desa yang berkualitas akan mampu memahami tugasnya, bekerja secara efektif, serta memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Sebaliknya, aparatur yang tidak kompeten akan memperlambat pelayanan, menciptakan perubahan yang berbelit, dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas aparatur, seperti melalui pendidikan, pelatihan, pengembangan karir, serta evaluasi kinerja yang objektif, menjadi kunci utama dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas.

Disisi lain, kompetensi perangkat desa merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja aparatur (Sufitrayati, 2023). Kompetensi sebagai karakteristik dasar seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dalam suatu pekerjaan. Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi perangkat desa mencakup

beberapa aspek. Pertama, kompetensi teknis, yaitu kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas administratif dan pelayanan secara benar sesuai prosedur. Kedua, kompetensi manajerial, yaitu kemampuan dalam merencanakan, mengorganisasi, serta mengoordinasikan tugas dan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Ketiga, kompetensi sosial dan etika, yaitu kemampuan aparatur untuk berkomunikasi, berinteraksi, dan bersikap ramah serta adil dalam melayani masyarakat. Jika aparatur memiliki kompetensi yang rendah, maka akan muncul berbagai masalah pelayanan, seperti keterlambatan, ketidakakuratan, dan bahkan perilaku diskriminatif. Hal ini jelas akan menurunkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, aparatur yang kompeten akan menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan.

Di tingkat desa, kompetensi perangkat desa sangat berpengaruh karena pelayanan publik yang diberikan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Setiap kelemahan kompetensi aparatur akan langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan pemerintah. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi aparatur harus menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selain kompetensi, faktor penting lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa adalah mekanisme seleksi perangkat desa. Perangkat desa merupakan ujung tombak pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga proses pemilihannya harus dilakukan secara transparan, objektif, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Seleksi perangkat desa diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 67 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa. Regulasi ini menekankan pentingnya seleksi yang terbuka, profesional, dan berbasis pada kualifikasi tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan perangkat desa yang benar-benar mampu menjalankan tugas pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.

Untuk mendukung rekrutmen yang baik, pemerintah desa juga dituntut memberikan perhatian serius pada aspek pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan administratif, tetapi juga

mencerminkan wujud nyata hadirnya negara dalam kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu, keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa sangat ditentukan oleh kualitas aparatur yang dipilih melalui proses seleksi yang benar.

Dan pada titik inilah peran seleksi perangkat desa menjadi sangat penting. Seleksi yang dilaksanakan dengan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas bukan saja memastikan masuknya individu yang tepat ke dalam struktur pemerintahan desa, tetapi juga menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

Kecamatan Bandar Pasir Mandoge sebagai bagian dari Kabupaten Asahan juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat masih menuntut pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Namun, keterbatasan kompetensi aparatur desa serta mekanisme seleksi perangkat desa yang belum optimal sering kali menjadi kendala.

Pelayanan publik di Desa Gotting Sidodadi, Kecamatan Bandar Pasir Mandoge, Kabupaten Asahan, masih menghadapi tantangan seperti keterlambatan administrasi kependudukan dan bantuan sosial, meski didukung regulasi seperti UU No. 6/2014 tentang Desa dan Permendagri No. 67/2017 tentang Pengangkatan Perangkat Desa. Kondisi ini menurunkan kepuasan masyarakat dan menghambat pembangunan desa, di mana perangkat desa sebagai ujung tombak pelayanan gagal memenuhi standar responsifitas dan transparansi.

Seleksi perangkat desa yang tidak optimal menghasilkan aparatur minim integritas, sementara kompetensi rendah menyebabkan kesalahan prosedur. Seleksi dan kompetensi perangkat desa secara simultan menentukan kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi, yang perlu diuji secara empiris untuk rekomendasi perbaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, jelas bahwa kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari dua faktor penting, yaitu mekanisme seleksi perangkat desa dan kompetensi sumber daya manusia aparatur pemerintah. Penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji sejauh mana kedua faktor tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemerintah, khususnya di Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Meskipun proses seleksi perangkat desa di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge dinilai sudah sesuai dengan aturan dan diterima masyarakat, namun masih terdapat keraguan apakah hasil seleksi benar-benar mampu menghasilkan perangkat desa yang berkualitas.
2. Masih ada kemungkinan bahwa kompetensi perangkat desa belum meningkat secara optimal walaupun sudah mengikuti pelatihan.
3. Belum ada penelitian terdahulu yang secara khusus mengukur pengaruh seleksi dan kompetensi perangkat desa terhadap kualitas pelayanan desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.
4. Perlu diketahui apakah seleksi perangkat desa dan kompetensi SDM secara bersamaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh seleksi dan kompetensi perangkat desa.
2. Objek penelitian dibatasi pada masyarakat yang berada di Dusun I Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah seleksi perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge ?
2. Apakah kompetensi perangkat desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge ?

3. Apakah seleksi dan kompetensi perangkat desa secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh seleksi perangkat desa terhadap kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi perangkat desa terhadap kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge
3. Untuk mengetahui pengaruh seleksi dan kompetensi perangkat desa secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Desa Gotting Sidodadi Kecamatan Bandar Pasir Mandoge.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun prakti, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik
 - b. Menjadi referensi akademis dalam kajian mengenai hubungan antara proses seleksi perangkat desa, kompetensi, dan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pemerintahan Kecamatan dan Desa : sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki proses seleksi perangkat desa dalam merancang program peningkatan kompetensi perangkat desa

- b. Bagi masyarakat : hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif,transparan, dan responsif
- c. Bagi peneliti selanjutnya : sebagai bahan acuan dan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan desa, maupun kualitas pelayanan publik.

