

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan salah satu agenda penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintah Indonesia sejak bergulirnya reformasi tahun 1998 telah menempatkan birokrasi sebagai salah satu fokus utama perubahan. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan warga. Menurut Dwiyanto (2006), reformasi birokrasi harus diarahkan pada upaya membangun birokrasi yang mampu melayani publik, bukan dilayani. Oleh karena itu, reformasi birokrasi bukan hanya menyangkut perbaikan di tingkat pusat, tetapi juga hingga ke level pemerintahan paling bawah, yaitu desa.

Sebagai bagian dari aparatur sipil negara, aparatur pemerintah desa dituntut memiliki kinerja yang profesional, jujur, bertanggung jawab, dan mampu menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan kewenangan lebih luas kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Dengan kewenangan tersebut, desa tidak lagi hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai penyedia pelayanan publik yang adaptif. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan

pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Menurut Osborne dan Gaebler (1992) dalam bukunya *Reinventing Government*, birokrasi tradisional sering kali terjebak dalam rutinitas, lamban, dan kurang responsif terhadap perubahan. Hal ini relevan dengan kondisi di banyak desa di Indonesia, di mana keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, sarana prasarana, serta budaya birokrasi lama masih menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Kondisi ini mengakibatkan pelayanan publik sering kali belum memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014.

Kinerja aparatur pemerintah desa menjadi salah satu faktor penentu dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Mangkunegara (2000), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik akan tercermin dari kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, keterbukaan informasi, serta kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kinerja yang rendah akan berdampak pada munculnya keluhan masyarakat, rendahnya tingkat kepercayaan publik, bahkan potensi terjadinya praktik maladministrasi.

Desa Plumpungrejo yang terletak di Kecamatan Wonoasri Kabupaten Madiun merupakan salah satu desa yang memiliki jumlah penduduk cukup besar dan aktivitas pemerintahan yang beragam. Sebagai desa dengan dinamika sosial dan ekonomi yang kompleks, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang

berkualitas semakin meningkat. Namun, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan sejumlah kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Plumpungrejo, seperti keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, kurangnya komunikasi yang efektif antara aparatur dan masyarakat, serta masih terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara idealisme reformasi birokrasi dengan realitas pelaksanaan di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, menarik untuk dilakukan penelitian mengenai kinerja aparatur Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana prinsip-prinsip reformasi birokrasi telah diimplementasikan oleh aparatur desa, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara akademis untuk pengembangan ilmu pemerintahan, tetapi juga secara praktis bagi Pemerintah Desa Plumpungrejo maupun masyarakat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam penyelenggaraan pelayanan publik?
3. Bagaimana upaya Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam

meningkatkan kinerja aparatur guna mewujudkan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan kinerja aparatur Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja aparatur Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Menganalisis upaya Pemerintah Desa Plumpungrejo dalam meningkatkan kinerja aparatur sebagai bagian dari implementasi reformasi birokrasi.

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu pemerintahan, khususnya tentang reformasi birokrasi, kinerja aparatur, dan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini memperkuat teori pelayanan publik sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas.

#### **2. Manfaat Praktis**

**Bagi Pemerintah Desa Plumpungrejo:** penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja aparatur, sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Kurniawan (2005) yang menekankan pentingnya aspek kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan.

**Bagi masyarakat Desa Plumpungrejo:** penelitian ini memberi gambaran mengenai kualitas pelayanan publik yang mereka terima, sesuai dengan konsep *public service orientation* (Dwiyanto, 2006).

**Bagi peneliti:** penelitian ini memperluas wawasan empiris terkait praktik reformasi birokrasi di tingkat desa, serta memperkaya literatur akademis bidang ilmu pemerintahan.

