

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan pemerintahan daerah dengan mengedepankan aspek desentralisasi, yang diharapkan dapat mengurus dan mengatur rumah tangganya masing - masing dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pembangunan, mengacu kepada realisasi demokrasi sampai kepada lapisan terbawah. daerah daerah memiliki kewenangannya dalam melakukan segala urusan pemerintah sesuai dengan urusan dalam rumah tangganya, dalam penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pelaksanaan, pembiayaan, dan juga pengaturan atau penetapan perangkat pelaksanaannya. dalam hal badan usaha pemerintahan pusat, pemerintahan daerah sampai kepada pemerintahan desa memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahanya maupun urusan lainnya.

Pemerintah daerah berhak membentuk badan usaha untuk menambah pendapatan asli daerahnya, maka dibuat badan-badan usaha yang nantinya akan menjadi penggerak perekonomian daerah dan pembangunan nasional untuk kesejahteraan masyarakat secara merata. Pemerintah pusat sampai kepada pemerintahan daerah memiliki badan usaha, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ialah badan yang menajalankan usaha milik negara dari berbagai sektor usaha dibawah pemerintahan pusat, yang nantinya akan memberikan perkembangan ekonomi secara

nasional dan juga menjadi penerimaan kepada negara, ditingkat daerah pun ada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ialah badan yang menjalankan usaha milik daerah dibawah pemerintah daerah yang nantinya juga akan menjadi penggerak perekonomian daerah dan penerimaan daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa pasal 1 ayat (1) bahwa desa ialah masyarakat hukum yang mempunyai luas wilayah yang memiliki kewenangan dalam segala urusan pemeritahan, desapun memiliki hak asal usulnya juga hak tradisional untuk mengatur juga mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan prakarsa masyarakatnya sendiri yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya Pasal (1) ayat (3) tentang Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa dibantu oleh perangkat Desa sebagai unsur pelaksana pemerintah desa. Pasal 1 ayat (7) bahwa desa memiliki Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) yaitu badan yang mengurus usaha milik desa pemberian modalnya secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna menjalankan usaha untuk menjadi pendapatan asli desa dan sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

BUMDes juga diatur dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 tentang pendirian, pengurusan dan pengelolaan, dan pembubaran badan usaha milik desa. Pasal 2 pendirian BUMDes dimaksudkan upaya menampung seluruh kegiatan di

bidang ekonomi atau pelayanan umum yang dikelola oleh desa atau kerja sama antar desa. Pembentukan BUMDes dimaksudkan meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat desa.

Definisi BUMDes Menurut Maryunani dalam (Nathan & Scobell, 2012) mengatakan “BUMDes adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat desa dan membangun kerekatan sosial masyarakat yang dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa”

Pelayanan publik yang berkualitas harus dimiliki pemerintah daerah dimana pemerintahan di daerah juga mempunyai kebebasan untuk mengatur dan mengurus semua bentuk pelayanan masyarakatnya. kewajiban pemerintah untuk melayani warga negaranya harus di kembangkan bersama, dengan adanya kesadaran warga negara memiliki hak untuk dilayani dengan pelayanan yang prima. pemerintah mempunyai tantangan atau tugas yang di akan hadapinya yaitu memberikan dan menciptakan pelayanan publik yang prima tentunya efektif dan efisien, pemerintah juga harus tahu bagaimana caranya agar pelayanan tersebut tidak membeda-bedakan status atau golongan dan kelas sosial setiap pengguna pelayanan publik. maka dari itu pemerintah mengatur pelayanan paling dekat dengan masyarakat daerah tertentu yaitu adalah kantor desa.

Sebagai sasaran yang tepat dan difokuskan aspek dan faktor tercapainya keberhasilan tujuan adalah pengertian dari efektivitas. dengan itu efektivitas hanya fokus pada target tercapainya sebuah tujuannya organisasi publik dibidang pelayanan.

kondisi yang telah diketahui dan dilaporkan kepada pihak terkait guna untuk mengukur tingkat tercapainya hasil suatu instansi dengan dihubungkannya visi suatu organisasi tersebut serta mengetahui bagaimana dampak yang diambil positif atau negatif, pelayanan di desa Tridaya Sakti tidak memiliki kesempurnaan dalam kegiatan proses pelayanan tentunya masih banyak ditemukan kekurangan yang menjadi faktor tidak efektifnya pelayanan tersebut. Untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana efektifitas dalam kegiatan program pelayanan pekerjaan umum pemeliharaan rutin jalan kabupaten BUMDes desa Tridaya Sakti dapat dilakukan dengan cara analisis efektivitas. (Ekasari, 2020) mengatakan bahwa hal yang dilakukan dengan melakukan pengkajian di setiap program kegiatan pembangunan desa yang menggunakan dana dari desa, dimana dengan memiliki skala prioritas dan urgensi terhadap kegiatan program aktivitas masyarakat desa.

BUMDes Tridayasakti mempunyai program yang sangat membantu kehidupan dan kegiatan masyarakat sehari-hari yaitu program pekerjaan umum pemeliharaan rutin jalanan kabupaten yang meliputi pembersihan semak, pembersihan saluran irigasi, pembangunan saluran irigasi, pengawasan dan pemeliharaan saluran irigasi, dan pengelolaan pemeliharaan pompanisasi jaringan irigasi yang ada di desa.

terkait dengan efektivitas pelayanan pemeliharaan rutin jalan kabupaten yang dikelola BUMDes Tridayasakti bisa dijelaskan dengan lima dimensi efektivitas pelayanan. dari aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di BUMDes Tridayasakti yang belum memadai seperti kursi untuk menunggu kurang, ruangan yang kecil untuk pegawai BUMDes bekerja, dan peralatan elektronik seperti computer yang hanya ada dua, hal ini menjadikan pelayanan dan pelaksanaan program BUMDes akan terhambat dikarenakan faktor pendukung pelayanannya tidak

memadai.

Dari segi aspek *reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan, efektivitas pelayanan BUMDes dalam melakukan pemeliharaan dan pengelolaan rutin jalan kabupaten belum memuaskan dalam pelayanan pemeliharaan rutin terutama dalam hal pemeliharaan dan pengelolaan dikarenakan dilihat dari keluhan masyarakat yang masih merasa BUMDes kurang menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Dari segi aspek *responsiveness* (daya tanggap), dimana pegawai BUMDes Tridayasakti belum bisa dikatakan dengan maksimal dan kurang tanggap dalam menjalankan pelayanan pemeliharaan rutin jalan kabupaten terutama dalam pengawasan dan pemeliharaan saluran irigasi dikarenakan minimnya pegawai BUMDes.

Dari segi aspek *emphaty* BUMDes Tridayasakti juga belum cukup baik dikarenakan sikap tegas dan perhatian petugas terhadap masyarakat kurang. Dari segi aspek *assurance* atau jaminan dimana program Pekerjaan Umum BUMDes Tridayasakti belum bisa menjadi jaminan bagi masyarakat dikarenakan tidak konsistennya jadwal pemeliharaan rutin jalanan kabupaten dan pengelolaan irigasi menyebabkan kurangnya jaminan yang diberikan kepada masyarakat, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang sudah di tetapkan untuk membenarkan jadwal program pekerjaan umum tersebut berdasarkan data yang diberikan hal ini dapat menimbulkan ketidak puasan masyarakat.

Kurangnya konsisten dalam pelayanan pengelolaan dan pemeliharaan rutin jalan kabupaten yang diberikan BUMDes Tridayasakti menyebabkan tidak efektifnya pelayanan tersebut berikut tabel pengelolaan dan pemeliharaan rutin jalan kabupaten.

Tabel 1.1

## SOP Waktu Pemeliharaan Rutin

No	Jenis Pemeliharaan Rutin Jalan Kabupaten	Jadwal pemeliharaan dan pengelolaan
1	Pembersihan Semak	3-4 Bulan Sekali
2	Pembersihan Saluran Irigasi	5-6 Bulan Sekali
3	Pembangunan Saluran irigasi	12 Bulan Sekali (jika dibutuhkan)
4	Pengawasan dan Pemeliharaan Saluran irigasi	3-4 Bulan Sekali
5	Pengelolaan dan Pemeliharaan Pompanisasi Irigasi	3 Bulan Sekali

(Sumber Desa Tridayasakti 2020)

Tidak konsistennya pemeliharaan dan pengelolaan rutin jalan kabupaten merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidak konsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang menggunakan infrastruktur tersebut. Adapun biaya atau iuran yang diberikan oleh BUMDes Tridayasakti yaitu :

Tabel 1.2

**Biaya Iuran Pemeliharaan**

<b>Jadwal Iuran</b>	<b>Jumlah Biaya</b>
Setiap tgl 1/Bulan	35.000

Dari berbagai permasalahan yang disebutkan, diketahui bahwa BUMDes Tridayasakti Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi belum memberikan pelayanan pemeliharaan dan pengelolaan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Dilihat dari wujud sarana dan prasarana BUMDes yang belum memadai, kurangnya tindakan yang diberikan, serta Kurangnya tenaga kerja, Oleh karena itu, kelima dimensi tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan pekerjaan umum pemeliharaan rutin jalan kabupaten BUMDes Tridayasakti belum cukup efektif dan efisien dengan itu penulis akan mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEKERJAAN UMUM PEMELIHARAAN RUTIN JALAN KABUPATEN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) DESA TRIDAYASAKTI”**.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka fokus penelitian yang dilakukan adalah Efektivitas Pelayanan Pekerjaan Umum Pemeliharaan Rutin Jalan Kabupaten BUMDes Desa Tridaya Sakti.

Peneliti memfokuskan penelitian dari pertanyaan masalah bagaimana efektivitas dari lima dimensi : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty pada BUMDes Tridayasakti.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti telah memfokuskan dan merumuskan beberapa pertanyaan ke dalam masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana wujud sarana dan prasarana kantor BUMDes Tridayasakti ?
2. Bagaimana kehandalan Petugas dalam pengelolaan dan pemeliharaan program pekerjaan umum BUMDes Tridayasakti ?
3. Bagaimana daya tanggap petugas dalam pelayanan pemeliharaan program pekerjaan umum BUMDes ?
4. Bagaimana sikap petugas BUMDes dalam memberikan pelayanan penuh terhadap pengelolaan dan pemeliharaan program pekerjaan umum?
5. Bagaimana jaminan yang diberikan petugas BUMDes dalam mengelola dan memelihara pekerjaan umum dapat dipertanggung jawabkan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan BUMDes Tridayasakti Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

## E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kegunaan untuk berabagai pihak dimana baik secara langsung ataupun tidak. Oleh karena itu, peneliti membagi penelitian menjadi dua, yaitu ada secara teoritis dan secara praktis.

### 1. Secara Teoritis

- a. Dapat mengetahui implementasi dari pelayanan publik yang prima di Desa Tridayasakti. Dari penelitian ini hasilnya diharapkan menjadi wawasan bagi pembaca tentang implementasi pelayanan publik di Desa Tridayasakti.
- b. Bagi kantor instansi yang terkait penelitian ini hasilnya dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan dikalangan pelayanan publik dalam melakukan pengembangan wawasan yang terkait dengan pelayanan di Desa Tridayasakti dengan lima dimensi tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty.

### 2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terutama dalam bidang pelayanan publik.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai hal-hal yang terjadi pada pelayanan publik.
- c. Bagi Desa Tridayasakti, penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pemikiran untuk memperbaiki serta mengevaluasi pelauyanan publik yang prima di Desa Tridaya Sakti.

- d. Bagi umum, penelitian yang diharapkan ini dapat menyumbangkan kepada masyarakat luas dari kaum terdidik agar mengetahui bagaimana pelayanan publik di Desa Tridayasakti.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Desa Tridayasakti merupakan salah satu contoh penyedia pelayanan publik kepada masyarakat desa. didalam observasi yang peneliti lakukan di kantor Desa Tridayasakti ada beberapa masalah yang menjadi penghambat pelayanan BUMDes yaitu minimnya pegawai BUMDes, kurangnya pelayanan pengelolaan dan pemeliharaan yang diberikan kepada masyarakat, kurang konsistennya kinerja pegawai BUMDes dalam pemeliharaan dan pengelolaan, dan respon pegawai terhadap keluhan masyarakat yang sangat kurang.

Didalam konteks proses kegiatan pelayanan publik akuntabilitas yaitu suatu ukuran atau standar yang dimana menunjukkan besarnya tingkat kecocokan proses penyelenggraan pelayanan dengan nilai dan norma eksternal yang dimana ada di warna negara yang dimiliki oleh semua stakeholder. pelayanan yang berkembang didalam masyarakat dengan didampingi nilai dan norma diantaranya adanya transparansi atau keterbukaan pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegak hukum, HAM dan pelayanan yang berkembang terhadap nilai dan norma pelayanan yang berkembang di masyarakat, salah satunya, meliputi transparasi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan untuk penegakan hukum, HAM, dan orientasi pelayanan dikembangkan terhadap masyarakat pengguna layanan publik (A. Patini, 2026).

Pada dasarnya pelayanan dapat dimaksud sebagai aktivitas seorang untuk

memenuhi kebutuhan hidupnya baik langsung atau tidak langsung. Menurut (Moenir, 2003), mengatakan dan menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang dimana melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan orang lain secara langsung. Intinya yaitu sangat penting peningkatan pelayanan publik oleh pemerintahan dengan cara memberikan hak dan wewenang kepihak swasta yang telah berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Teori yang mendukung penelitian ini adalah teori dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Dr. Harbani Pasolong, 2019) mengatakan bahwa buruk atau tidaknya sebuah pelayanan dapat diukur dari seberapa besar kualitas pelayanan, seperti :

**Tabel 1.3. Kerangka Pemikiran**

Efektivitas Pelayanan Prima BUM Desa Di Masa  
Pandemi Covid 19 Desa Tridaya Sakti



Dimensi Efektivitas Pelayanan :

1. Tampilan fisik (Tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Emphaty)

Teori ini dibangun atas hasil dan penelitian sebelumnya, sebagai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan maka dari itu kualitas pelayanan dapat diukur dari kelima dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.