

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dilihat dari tujuan nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia sangatlah luas (kompleks), yang didalam pencapaiannya menghendaki peningkatan kegiatan pemerintah yang selaras dengan pelaksanaan pembangunan nasional dan mencakup segala aspek kehidupan masyarakat yang dilaksanakan secara terus menerus. Untuk itu diperlukan sebuah kegiatan penataan yang baik dan teratur yaitu kegiatan administrasi, sebab dengan adanya kegiatan penataan yang baik dan teratur maka dapat mendukung pelaksanaan pembangunan, sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yang menegaskan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan/atau hak tradisional dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia. Maka dari itu Desa memiliki kewenangan untuk menjalankan fungsi-fungsi yang ada sesuai batas kewenangannya termasuk salah satunya adalah fungsi pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat kelurahan dan desa merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintah dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari peranan sebagai aparatur negara.

Salah satu bentuk pelayanan publik di tingkat desa adalah pelayanan administrasi. Administrasi pemerintah desa merupakan kegiatan

pelayanan yang dilakukan oleh Kepala Desa dan perangkat desa bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di desa. Oleh karena itu demikian kepala desa dan pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Jadi, sebagai ujung tombak dari pembangunan dan pelayanan, diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Melalui pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yang baik diharapkan pemerintah desa mampu untuk menyelenggarakan pemerintahan secara baik, agar pemerataan pembangunan dan pelayanan prima kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal.

Desa kedungwringin merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas yang juga menjalankan fungsi pelayanan publik. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas, sebagai mana terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel I.1 : Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Pemerintah Desa
Kedungwringin Tahun 2020-2021

No	Jenis Pelayanan	2020	2021	Jumlah	Target Pelayanan	Penyelesaian	Persentase	
							2020	2021
1	Pelayanan Akta Kelahiran	65	49	114	1 Minggu	2 – 3 Hari	57%	42%
2	Pelayanan Akta Kematian	45	127	172	1 Minggu	2 – 3 Hari	26%	73%
3	Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik	235	136	371	1 Hari	1 Hari	63%	36%
4	Pelayanan Surat	180	143	323	1 – 2 Hari	1 Hari	55%	44%

	Pindah Dalam Satu Desa, Antar Desa, Antar Kecamatan							
5	Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal / Usaha	151	108	259	1 Hari	1 Hari	58%	41%
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	188	114	302	1 Hari	1 Hari	62%	37%
7.	Surat Keterangan Pengantar Nikah	104	80	184	1 Hari	1 Hari	56%	43%
8	Pelayanan Umum (SKCK, Kehilangan KTP, Perpanjangan KTP, Ahli Waris, Stafsiran Harga Tanah, Bebas Narkoba dlln).	751	528	1279	1 Hari	1 Hari	58%	41%

Sumber : Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari pelayanan Akta Kelahiran untuk tahun 2020 65 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 49 orang. Pelayanan Akta Kematian untuk tahun 2020 45 orang dan pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 127 orang karena banyaknya kematian disebabkan oleh covid-19. Pelayanan Pembuatan KTP

Elektronik untuk tahun 2020 235 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan 136 orang. Pelayanan surat keterangan Pindah Dalam satu Desa, antar Desa, antar Kecamatan untuk tahun 2020 180 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan 143 orang dikarenakan Surat pindah masuk ke Desa Kedungwringin tidak bisa mengecek karena masyarakat langsung online @*gratiskabeh.banyumaskab.go.id*. Pelayanan surat keterangan domisili tempat tinggal/usaha untuk tahun 2020 151 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 108 orang. Pelayanan surat Keterangan Tidak Mampu untuk tahun 2020 188 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 114 orang. Pelayanan Surat Keterangan pengantar nikah untuk tahun 2020 104 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 80 orang. Pelayanan Umum untuk tahun 2020 751 orang dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 528 orang dikarenakan masyarakat bisa akses sendiri secara *online* melalui situs @*gratiskabeh.banyumaskab.go.id*.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara aparat desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas, menunjukkan bahwa kemampuan Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan.

Bedasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui jauh lebih detail terkait dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas”.

B. Pembatasan Masalah

Untuk memperjelas permasalahan dalam penelitian ini maka perlu pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas.

2. Dimensi Waktu

Penelitian dilakukan pada tahun 2021-2022

3. Dimensi Studi

Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Pemerintah Desa Kedungwringin Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas.