

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) tujuan nasional yaitu melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pernyataan di atas menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik bertanggung jawab dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah. Selain itu peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pemerintah daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terpadu dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, untuk itu perlu adanya pedoman dan ketentuan yang mengatur Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang - undang Nomor 6 tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Maka dari itu, adanya UU Desa Nomor 6 Tahun 2014 semestinya masyarakat ikut berpartisipasi memperbaiki pelayanan publik desa sehingga terimplementasi prinsip *good government*. Penyelenggara administrasi Pemerintah Desa akan tersusun dan semakin terarah secara efektif dan efisien bahkan lebih maju apabila di berbagai lapisan masyarakat Desa menunjukkan kesadarannya terhadap Pemerintah Desa yang didampingi oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Kantor pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik di bidang administrasi. Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pemerintahan Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen, diantaranya yaitu: Pengantar pembuatan KTP, Pengantar KK, Pengantar SKCK, SKTM, Pengantar membuat Akte Kelahiran, Pengantar Ijin Khajatan/Keramaian, Pengantar Usaha/ Kredit, Pengantar Andon Nikah, Pengantar Surat Pindah, Pengantar Surat Datang, Surat Masuk, Surat Datang, Surat Kelahiran dan Surat Kematian.

Hasil pra-survey data pelayanan publik di Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1. Jenis Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Karangduwur.

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	Jumlah Pelayanan yang Diselesaikan	Target Waktu Penyelesaian (Per surat)	Realisasi (Hari)
1	Pengantar pembuatan KTP	252	242	15 Menit	2
2	Pengantar KK	178	170	15 Menit	1
3	Pengantar SKCK	77	70	15 Menit	2
4	SKTM	77	70	15 Menit	2
5	Pengantar membuat Akte Kelahiran	56	50	15 Menit	1
6	Pengantar ijin	30	25	10 Menit	3

	Khajatan/Keramaian				
7	Pengantar Usaha/ Kredit	432	400	10 Menit	2
8	Pengantar Andon Nikah	112	110	25 Menit	2
9	Pengantar Surat Pindah	71	62	10 Menit	2
10	Pengantar Surat Datang	68	58	25 Menit	2
11	Surat Masuk	364	354	10 Menit	1
12	Surat Datang	251	214	10 Menit	1
13	Surat Kelahiran	126	106	10 menit	2
14	Surat kematian	56	46	10 menit	3

Sumber : Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Tahun 2020-2021

Berdasarkan tabel 1.1. menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Desa Karangduwur dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan dikarenakan masih ada beberapa realisasi pelayanan publik di Desa Karangduwur masih belum sesuai dengan target jumlah masyarakat yang meminta pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan sehingga menyebabkan proses pelayanan publik kurang efektif dan efisien.

Adapun faktor - faktor yang menyebabkan pelayanan publik di Kantor Pemerintah Desa Karangduwur kurang efektif dan efisien yaitu:

1. Kurangnya penyediaan akses informasi di Kantor pemerintah Desa Karangduwur mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dilakukan masyarakat untuk satu urusan .
2. Penyelesaian pelayanan publik masih terkadang lamban dan terlihat berbelit-belit, sehingga terkadang masih ada keluhan dari masyarakat yang mendapat pelayanan .
3. Disiplin pegawai yang masih rendah, misalnya pegawai desa yang masih sering terlambat sehingga mengulur waktu dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen”.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen.

2. Dimensi Waktu

Penelitian didasarkan pada data tahun 2020-2022.

3. Dimensi Studi

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen?”

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini, yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam pengembangan ilmu Adminitrasi Negara sebagai bahan referensi khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangduwur Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen.