

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No 6 tahun 2014 tentang Desa. Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan dibantu oleh Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa. Kantor Desa sebagai suatu instansi pemerintah yang salah satu bidang tugasnya menangani pelayanan publik. Pada dasarnya pemerintahan desa mengembangkan dua fungsi utama dalam hal operasionalnya yaitu, fungsi pelayanan teknis dan pelayanan administrasi. Baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ini tergantung pada kualitas pelayanan publik yang ada (Musdalifa, 2017).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok orang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari

pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan serta penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan membangun sektor lain (Musdalipa, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan yang diinginkan dan yang dibutuhkan pelanggan dengan baik.

Kualitas pelayanan publik merupakan agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur yang tidak terpuji, korupsi, dan tidak bertanggung jawab. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan pada asas umum

kepemerintahan yang baik meliputi: kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, berkeadilan, efektif, efisien, tanggung jawab, akuntabilitas, dan tidak menyalahgunakan kewenangan (Surjadi, 2012). Dan juga pelayanan publik seharusnya dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.

Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur adalah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan yang harus ditaati oleh instansi pemerintah (Sailendra, 2015).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012, Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat (Sailendra, 2015). Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng adalah salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor desa diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Dalam peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh perangkat - perangkat yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Perangkat Desa dituntut mampu menggunakan teknologi, juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat (Musdalifa, 2017).

Berdasarkan pra-survey yang dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng, penulis menemukan masalah terhadap kualitas pelayanan publik yaitu permasalahan terkait dengan dimensi (*Reliability*) dimana masih dijumpai perangkat desa yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi kurang optimal.

Pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas melayani berbagai jenis pelayanan. Untuk lebih dapat menjelaskan tentang jenis-jenis pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Intensitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2021-2022.

No	Jenis-Jenis Pelayanan	Tahun		Waktu	
		2021	2022	Target	Realisasi
1	Surat Pengantar E-KTP	225	150	15 menit	20 menit
2	Surat Pengantar Kartu Keluarga	165	90	10 menit	15 menit
3	Surat Pengantar Akta Kelahiran	45	29	15 menit	18 menit
4	Surat Pengantar SKCK	75	97	10 menit	15 menit
5	Surat Keterangan Usaha	346	133	15 menit	17 menit
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	46	33	15 menit	15 menit
7	Surat Keterangan Domisili	62	26	15 menit	20 menit
8	Surat Pengantar Kehilangan	56	41	10 menit	17 menit
9	Surat Keterangan Umum	204	160	20 menit	25 menit

Sumber: Kantor Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun, 2021-2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa berbagai pelayanan pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya berhasil. Karena berdasarkan data yang diperoleh, terjadi tingkat penurunan terhadap masyarakat yang melakukan fasilitas pelayanan dan realisasi penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Perangkat Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2022.

No	Jabatan	Pendidikan
1	Kepala Desa	S1
2	Sekretaris Desa	SLTA
3	Kepala Seksi Pemerintahan	SLTA
4	Kepala Seksi Kesejahteraan	SLTA
5	Kepala Seksi Pelayanan	SLTA
6	Kadus I	SLTA
7	Kadus II	SLTA
8	Kaur Tata Usaha dan Umum	SLTA
9	Kaur Keuangan	SLTA
10	Kaur Pemerintahan	SLTA

Sumber: Kantor Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa jumlah perangkat desa pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas sebanyak 10 (sepuluh) orang. Terdiri dari S1 sebanyak 1 (satu) orang, SLTA sebanyak 9 (sembilan) orang. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir perangkat desa terdapat ketidakseimbangan jabatan yang didudukinya sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik serta tugas dan fungsinya.

Seperti yang dikemukakan oleh (Kuncoro, 2001:64) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan dapat diasumsikan kualitas tenaga kerja tersebut semakin baik. Karena semakin tinggi tingkat pendidikan, kemampuan dan keterampilan mereka akan bertambah. Dengan semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi juga keahlian, pengalaman dan pengetahuan aparatur yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan

dapat efektif dan efisien sehingga hadirnya suatu pelayanan yang berkualitas.

Tabel 3. Sarana dan Prasarana pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2022.

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Gedung Serbaguna	1
2	Kantor Desa	1
3	Balai Desa	1
4	LCD Monitor	1
5	LCD Proyektor	1
6	Laptop	7
7	Printer	3
8	Lemari data	10
9	Kursi Besi	50
10	Kursi Plastik	60
11	Meja	20

Sumber: Kantor Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas dapat dikatakan sudah memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Akan tetapi Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas belum memenuhi Standar Operasional Prosedur pelayanan karena belum adanya pemasangan spanduk atau gambar alur tata cara pengurusan surat-surat administrasi.

Hal tersebut menyebabkan masyarakat menjadi bingung dan tidak mengetahui tata cara dalam pengurusan surat-menyurat administrasi kependudukan. Serta fasilitas yang kurang memadai seperti tidak adanya

kotak aspirasi atau saran yang diberikan oleh pengurus desa sehingga bisa mewujudkan *good government*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas”.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

2. Dimensi Waktu

Penelitian dilakukan berdasarkan data tahun 2021-2022.

3. Dimensi Studi

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah yaitu: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahanan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas pemahaman keilmuan dalam disiplin ilmu administrasi negara dan sebagai sarana pembanding bagi dunia ilmu pengetahuan dalam memperkaya informasi tentang kualitas Pemerintah Desa.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas dalam upaya kualitas pelayanan publik serta kinerja aparat Pemerintah di masa mendatang.