

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Desa adalah bagian dari sistem pemerintahan nasional, berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 3 tentang Pemerintah Desa. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa. Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikannya.

Pada saat yang sama, pemerintah desa dituntut untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menuntut pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Karena pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Pemerintah Desa sangat berat, maka perlu didukung oleh sumber daya manusia yang handal sehingga dapat melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebaik-baiknya. (Depdagri-LAN, 2007:33)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa 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.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima. Sistem pemerintahan desa harus lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, aparat, dan lembaga kantor desa. Karena kualitas pelayanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan efisien akan mengangkat citra positif Pemerintah Desa di mata warga masyarakatnya.

Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah

satu bidang tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum, termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. (Depdagri-LAN, 2007:33)

Salah satu lembaga pemerintahan desa yang mengadakan pelayanan yaitu Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga. Dalam pelaksanaan pelayanannya tidak dipungut biaya atau gratis. Hal ini sesuai dengan peraturan UU No. 24 Tahun 2013 Pasal 79A tentang Pengurusan Penertiban Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya.

Berikut tingkat pendidikan Pemerintahan Desa Karangren dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 : Tingkat Pendidikan Pemerintah Desa Karangren

No	Jabatan	Pendidikan
1.	Kepala Desa	SLTA
2.	Sekertaris Desa	SLTA
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	SLTA
4.	Kepala Seksi Pelayanan	SLTA
5.	Kaur Pelayanan	SLTA
6.	Kaur Tata Usaha dan Umum	S1
7.	Kaur Keuangan	S1
8.	Kaur Perencanaan	S1
9.	Kadus 1	SLTA
10.	Kadus 2	SLTA

Sumber: Data Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga Tahun, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai pada Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga sebanyak 10 (sepuluh) orang, terdiri dari S1 sebanyak 3 (tiga)

orang dan SLTA sebanyak 7 (tujuh) orang. Dilihat dari pendidikan terakhir masing-masing pegawai pada Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga yaitu sudah sesuai dengan syarat umum dan khusus perangkat desa menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 bahwa perangkat desa berpendidikan paling rendah SLTA/ sederajat. Akan tetapi, tidak seimbang jabatan yang diduduki oleh Pemerintah Desa Karangren juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Seperti yang dituliskan pada Jurnal Pemerintahan Legislatif Volume 5, Nomor 1, Tahun 2017:111-123 yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Karena jika semakin tinggi pendidikan yang dimiliki, maka kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas akan semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut data pra survei, kurangnya pembagian kerja yang jelas antar pegawai menyebabkan banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa ketika mereka ingin membuat surat-surat perizinan yang seharusnya dibuat di bagian kasi tata usaha tetapi dipindahkan ke kasi lainnya atau yang lebih mengetahui. Oleh karena itu, profesionalisme kerja harus ditingkatkan dalam diri masing-masing pegawai pada saat melaksanakan dan menjalankan tugasnya sehingga pelayanan yang diberikan dapat efektif dan efisien serta dapat menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas.

Berikut jenis pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintahan Desa Karangren dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 : Data Intensitas Pelayanan Publik Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Tahun 2021-2022

No	Tahun 2021				Tahun 2022		
	Jenis Pelayanan	Jumlah	Target waktu (persurat)	Realisasi (menit)	Jumlah	Target waktu (persurat)	Realisasi (menit)
1.	Pengantar KTP	35	5 menit	5 menit	30	5 menit	5 menit
2.	Pengantar KK	38	15 menit	20 menit	34	15 menit	20 menit
3.	Pengantar Akte	23	10 menit	12 menit	24	10 menit	12 menit
4.	Surat Keterangan Usaha	34	5 menit	5 menit	28	5 menit	5 menit
5.	Pengantar SKCK	21	5 menit	5 menit	15	5 menit	5 menit
6.	Surat Kematian	28	5 menit	8 menit	14	5 menit	8 menit
7.	Surat Pindah	9	10 menit	15 menit	7	10 menit	15 menit
8.	SKTM	9	10 menit	10 menit	6	10 menit	10 menit

Sumber: Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Tahun, 2021-2022.

Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Karangaren pada Tahun 2021-2022 belum sepenuhnya berhasil karena realisasi pelayanan tidak semuanya sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan. Contohnya pelayanan surat pengantar KK, pada tabel di atas tertulis target waktu 15 menit per surat, namun realisasinya 20 menit per surat. Hal ini akan berdampak pada kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga.

Adapun faktor lain yang peneliti temukan ketika melakukan pra survei, bahwa yang menyebabkan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangaren kurang efektif dan efisien yaitu karena sumber daya manusia yang

kurang berkualitas, hal ini terjadi ketika pegawai di bagian administrasi atau tata usaha tidak ada di ruangannya atau sedang ada keperluan di luar kantor sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu masih banyak pegawai Kantor Desa Karangaren yang masih sering terlambat masuk kerja sehingga mengulur waktu dalam proses melayani masyarakat.

Tabel 1.3 : Sarana dan Prasarana Kantor Pemerintahan Desa Karangaren

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Kantor Desa	1
2.	Pendopo	1
3.	Perpustakaan	1
4.	Laptop	6
5.	Komputer	3
6.	LCD Monitor	1
7.	LCD Proyektor	1
8.	Lemari Arsip	6
9.	Meja Pelayanan	10
10.	AC	2
11.	Toilet	1
12.	Ruang Tunggu Pelayanan	1
13.	Mushola	1
14.	WiFi	1

Sumber: Data Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga Tahun, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga sudah cukup memadai. Akan tetapi di bagian ruang pelayanan belum terpasang spanduk atau gambar alur tata cara pengurusan pelayanan administrasi, sehingga menyebabkan masyarakat menjadi bingung dan tidak mengetahui prosedur pengurusan surat-menyurat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Pada

Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga”.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga.

2. Dimensi Waktu

Penelitian dilakukan berdasarkan data tahun 2021-2022.

3. Dimensi Studi

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diterapkan rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Karangren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

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

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan evaluasi terhadap pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren Kecamatan Kutasari Kabupaten Purbalingga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kinerja Pemerintah Desa di masa mendatang.