

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini desa senantiasa menjadi fokus perhatian dalam setiap pembahasan tentang sistem pemerintahan daerah maupun pemerintahan nasional karena desa merupakan subsistem dari sistem pemerintahan daerah (Rauf, 2015:1). Keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 Tentang Desa menunjukkan bahwa desa senantiasa mendapatkan perhatian yang cukup serius dan khusus dari berbagai komponen masyarakat. Sehingga berbagai komponen dalam masyarakat merasa perlu untuk melakukan pembaruan tentang pemerintahan desa (Rauf, 2015:2).

Undang-Undang tentang desa ini berupaya untuk lebih mengatur, mengelola dan menjawab berbagai permasalahan dan kebutuhan dalam suatu pemerintahan desa sehingga diharapkan dapat mempercepat kemajuan dan perkembangan dari suatu desa dengan segala perkembangan dan dinamika yang ada.

Ditetapkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, merupakan tonggak utama dimulainya otonomi desa yang nyata dan bertanggungjawab. Karena adanya peningkatan kapasitas otonomi desa maka perlu diikuti juga dengan peningkatan kapasitas manajemen pemerintahan desa. Saat ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan dalam proses pembangunan dan

kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis (Rauf, 2015:4).

Perubahan tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Salah satu tugas pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat, dalam konteks sistem, pemerintahan Negara Republik Indonesia membagi daerah Indonesia atas daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkat pemerintahan terendah adalah desa dan kelurahan. Meskipun desa menduduki tingkat terendah dalam pemerintahan Negara namun, pemerintahan desa harus memperhatikan tata kelola pemerintah serta pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana,

“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”

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan

publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Mulyawan, 2016:205).

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting untuk diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, hal tersebut juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal yang wajib dipenuhi oleh setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika tugas tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka tidak mencerminkan pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat (F.R Muhammad, 2020 : 2)

Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era saat ini pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada para pegawainya baik itu dengan memberikan arahan, mengharuskan membaca pedoman dan memberikan pelatihan-pelatihan dalam upaya peningkatan kualitas pegawai itu sendiri. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas masing-masing (Subarling, dkk., 2021:4).

Pelayanan publik adalah pelayanan yang mana pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi fokusnya. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik juga memiliki harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah yang bersangkutan (Mukarom, 2016:73).

Pelayanan publik harus dilakukan secara baik oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik, tidak hanya ditingkat tertinggi yaitu pemerintahan pusat saja melainkan sampai di tingkat pemerintahan yang terendah yaitu pemerintahan desa. Keberadaan aparatur desa atau perangkat desa yang juga disertai tugas dibidang pelayanan administrasi menduduki posisi yang sangat penting dalam tercapainya pelayanan yang berkualitas di suatu kantor pemerintahan desa.

Data hasil pra-survei pada pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar, Kecamatan Bojongsari, Kabupaten Purbalingga dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jenis pelayanan publik Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	Jumlah Pelayanan yang Diselesaikan	Target Waktu Penyelesaian (Per surat)	Realisasi
1.	Pengantar catatan kepolisian (SKCK)	38	35	15 menit	30 menit
2.	Surat keterangan usaha	80	70	20 menit	1 hari
3.	Surat keterangan domisili	20	18	15 menit	25 menit
4.	Surat keterangan kehilangan	22	22	15 menit	30 menit
5.	Surat taksiran harga tanah	12	9	20 menit	1 hari
6.	Surat keterangan perbedaan nama	14	13	10 menit	20 menit
7.	Surat keterangan belum menikah	1	1	15 menit	30 menit
8.	Surat keterangan kepemilikan tanah	5	4	15 menit	40 menit
9.	Surat keterangan perbedaan tanggal lahir	16	14	10 menit	25 menit
10.	Surat keterangan perbedaan NIK	3	3	15 menit	30 menit
11.	Surat keterangan tidak mampu	7	5	15 menit	35 menit
12.	Surat keterangan ahli waris	1	1	15 menit	1 hari
13.	Surat keterangan kartu PKH	1	1	15 menit	20 menit
14.	Surat keterangan penghasilan	30	27	15 menit	30 menit

15.	Surat keterangan kematian	9	9	15 menit	20 menit
16.	Surat keterangan akta kelahiran	2	1	15 menit	35 menit
17.	Surat pengantar pembuatan KTP	150	137	15 menit	30 menit

Sumber : Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar tahun, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa, jumlah permintaan pelayanan dengan pelayanan yang diselesaikan memiliki perbedaan, yang mana jumlah pelayanan yang diselesaikan lebih sedikit daripada jumlah permintaan pelayanan. Selain itu, target waktu penyelesaian pelayanan pun belum terealisasi secara menyeluruh. Adapun faktor lain yang peneliti temukan ketika melakukan pra survei yaitu, pegawai atau sumber daya manusia yang kurang berkualitas, hal ini terjadi ketika pegawai di bagian administrasi atau tata usaha kurang cepat dan tanggap dalam mengoperasikan alat penunjang kerja berupa komputer sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama. Masih banyak pegawai yang kurang disiplin, pegawai atau perangkat Desa Karangbanjar masih sering terlambat masuk kerja sehingga mengulur waktu dalam proses melayani masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar dengan judul *“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga”*.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi lokasi

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

2. Dimensi Waktu

Penelitian ini didasarkan pada data tahun 2022-2023.

3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditetapkan perumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga?”.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar dalam melakukan kegiatan pelayanan publik.