

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik demi peningkatan layanan publik. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : 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. (MA RI, pn.karang anyar.go.id)

Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk

meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. (M. Ridharachmatullah. 2021).

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. dalam hal ini pegawai membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan, Tetapi pada bagian Pelayanan Umum Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara

praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. (Alpata Zulkananin. 2021)

Berikut ini data pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Windunegara dapat diketahui pada tabel berikut ini :

No	Jenis-Jenis Pelayanan	Data 2021-2023		Target Pelayanan		Realisasi	
		Jumlah permintaan pelayanan	Jumlah pelayanan diselesaikan	Biaya	Waktu (menit)	Biaya	Waktu (hari)
1.	Surat Pengantar E- KTP	262	257	Tidak Ada	10	Tidak Ada	1
2.	Surat Pengantar KK	226	226	Tidak Ada	10	Tidak Ada	1
3.	Surat Pengantar Akta Kelahiran	82	82	Tidak Ada	15	Tidak Ada	1
4.	Surat Pengantar SKCK	159	149	Tidak Ada	15	Tidak Ada	2
5.	Surat Keterangan Usaha	254	251	Tidak Ada	15	Tidak Ada	2
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	98	95	Tidak Ada	15	Tidak Ada	1

7.	Surat Keterangan Domisili	78	60	Tidak Ada	15	Tidak Ada	1
8.	Pengantar NTCR (Nikah Talak Cerai Rujuk)	96	87	Ada	15	Tidak ada	2
9.	Surat ijin keramaian	120	108	Tidak ada	5	Tidak ada	1
10.	Pengantar Kehilangan	45	45	Tidak ada	10	Tidak ada	2

Tabel 1 Data Intensitas pelayanan Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas Tahun 2021-2023.

Sumber : Kantor Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas Tahun 2021-2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari pelayanan surat pengantar E-KTP jumlah permintaan pelayanan 262 dan jumlah pelayanan di selesaikan 257. Pelayanan surat pengantar KK jumlah permintaan pelayanan 226 dan jumlah pelayanan di selesaikan 226 orang. Pelayanan surat pengantar Akta kelahiran jumlah permintaan pelayanan 82 dan jumlah pelayanan di selesaikan 82. Pelayanan surat pengantar SKCK jumlah permintaan pelayanan 159 dan jumlah pelayanan di selesaikan 149. Pelayanan surat keterangan usaha jumlah permintaan 254 dan jumlah pelayanan di selesaikan 251. Pelayanan surat keterangan tidak mampu jumlah permintaan 98 dan jumlah pelayanan di selesaikan 95. Pelayanan surat keterangan domisili jumlah permintaan 78 dan jumlah pelayanan di selesaikan 78. Pelayanan pengantar NTCR jumlah permintaan pelayanan 96 dan jumlah pelayanan di selesaikan 87. Pelayanan surat ijin keramaian jumlah permintaan pelayanan 120 dan jumlah pelayanan di selesaikan 108. Pelayanan pengantar kehilangan jumlah permintaan pelayanan 45 dan jumlah pelayanan di selesaikan 45.

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Teguh Imam Safi'i	Kepala Desa	S1
2	Wartono	Sekretaris Desa	SLTA
3	Novi Wijayanti	Bendahara Desa	S1
4	Sukron	Kepala Urusan Perencanaan	SLTA
5	Dwi Sulistiani	Kepala Seksi Pemerintahan	S1
6	Darmo	Kepala Seksi Kesejahteraan	SLTA
7	Suherman	Kepala Seksi Pelayanan	SLTA
8	Simanuroto	Kepala Dusun I	S1
9	Radiman	Kepala Dusun II	SLTA
10	Sugeng Riyanto	Kepala Dusun III	SLTA

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Aparat Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas Tahun 2023

Sumber : Kantor Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas Tahun 2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Pendidikan pada Pegawai Pemerintah Desa Windunegara dimulai dari kepala desa tingkat pendidikannya S1, sekretaris desa tingkat pendidikannya SLTA, bendahara desa tingkat pendidikannya S1, kepala urusan perencanaan tingkat pendidikannya SLTA, kepala seksi pemerintahan tingkat pendidikannya S1, kasi kesejahteraan tingkat pendidikannya SLTA, kasi pelayanan tingkat pendidikannya SLTA, kadus 1 tingkat pendidikannya S1, kadus 2 tingkat pendidikannya SLTA, serta kadus 3 tingkat pendidikannya SLTA.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan wangon Kabupaten Banyumas belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dapat di lihat dari pelayanan publik dari segi pelayanan yang tidak tepat waktu dalam penyelesaian, serta pengarsipan yang belum rapi.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Windunegara Kecamatan Wangon, Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. dalam hal ini kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wanggon Kabupaten Banyumas".

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

2. Dimensi waktu

Penelitian didasarkan pada data tahun 2021-2023

3. Dimensi Studi

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara Kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah " Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas?.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Windunegara kecamatan Wangon Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk memperluas pengetahuan ilmu-ilmu sosial khususnya ilmu admistrasi negara.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi, sumbangan pemikiran serta masukan kepada Kantor Pemerintah Desa Windunegara kecamatan Wangon kabupaten Banyumas agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik.