

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki peranan penting guna menyediakan layanan publik yang prima untuk seluruh penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam undang-undang pasal 1 undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang 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.”

Pada masa otonomi daerah, setiap wilayah dituntut guna mengendalikan dan menata tiap – tiap wilayahnya, sebagaimana yang tertera pada undang–undang Otonomi Daerah tahun 2004. Hal ini untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Daerah otonom meliputi bagian paling kecil dalam strata pemerintahan di Indonesia, yakni pemerintahan desa.

Salah satu kedudukan pemerintah desa ialah bertanggung jawab terhadap kemajuan ekonomi, infrastruktur, pembangunan, hingga pendidikan. Dengan adanya program-program pemerintah desa, maka perkembangan ekonomi, pendidikan, pembangunan, administrasi dapat dinilai baik ataupun buruk. Hal ini bisa diketahui dari tanggung jawab pemerintah desa dalam

melaksanakan program-program tersebut untuk kepentingan serta kesejahteraan warga. Sesuai dengan fungsi dan tujuan pemerintah desa yaitu mementingkan masyarakat dan demi terwujudnya masyarakat yang sejahtera serta tenteram.

Pelayanan publik di Indonesia saat ini dinilai masih belum memenuhi tuntutan masyarakat dan harapan masyarakat, baik di tingkat pemerintah pusat maupun di dalam pemerintahan desa. Faktanya memperlihatkan kondisi dimana masih buruknya pelayanan di berbagai sektor dan bidang. Pelayanan publik masih tidak sering efektif, tidak efisien, berbelit, kurang profesional, prosedurnya tidak jelas, tidak ada kepastian waktu dan biaya, belum optimal memanfaatkan teknologi informasi sektoral, pangkal datanya lemah, rentan KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme), partisipasi masyarakat kurang, sikap aparat yang tidak menyenangkan, tidak adanya reward dan punishment, diwarnai budaya *paternalisme*, dan *diekresi* dalam pemberian pelayanan lemah.

Syukuri 2002 : 8 (dalam Abdul Kadir 2015 : 137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja pelayanan yang optimal diperlukan empat persyaratan, yaitu :

- 1) Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman serta didukung oleh mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal

- 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang *qualified* diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
- 3) Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkeanjutan; dan
- 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Pada hakikatnya pemerintah desa hanya tunduk kepada kebutuhan masyarakat, karena pemerintah desa merupakan pelayan dan penyambung tangan masyarakat sehingga tujuan masyarakat bisa terpenuhi dengan adanya program-programnya. Pemerintah desa juga berkewajiban melayani kebutuhan masyarakat seperti administrasi, sosialisasi dan lain-lain sehingga dapat menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa namun sejauh ini masih dirasakan belum memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan. Ada beberapa factor yang dinilai sebagai kendala diantaranya, kurangnya SDM aparatur, belum adanya parameter yang valid terhadap indikator kinerja institusi pelayanan, disamping kendala eksternal birokrasi seperti kepatuhan masyarakat terhadap peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan hambatan lainnya.

Dalam hal ini pemerintah Desa Karangbendo memiliki peranan untuk meningkatkan dan memberi kepuasan serta kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat daerah tersebut.

Pemerintahan Desa Karangbendo adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa)

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Dari pemikiran tersebut terkait dengan fakta kondisi sementara Pegawai Kantor Desa Karangbendo, Kecamatan Tekung, Kabupaten Lumajang sebagai tempat penelitian, menurut pengamatan awal menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Karangbendo dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk keperluan masyarakat Karangbendo, hasilnya masih minim atau belum terlaksana dengan baik. Terlihat dari penelitian pelaksanaan tugas – tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan pemerintah desa Karangbendo seperti tertera pada table di bawah ini:

Table 1. Jenis Pelayanan Kantor Desa Karangbendo

NO.	JENIS PELAYANAN
1.	Pengantar Nikah
2.	Permohonan pembuatan KK
3.	Persyaratan Surat Kematian
4.	Surat Keterangan Domisili Usaha
5.	Persyaratan Surat Keterangan Catatan Kepolisian
6.	Surat Keterangan tidak Mampu
7.	Persyaratan surat keterangan ahli waris
8.	Permohonan pembuatan KTP dan KK baru bagi warga pendatang
9.	Permohonan perpanjangan KTP
10.	Persyaratan AKTE

Kapasitas SDM yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa

Berdasarkan dari deskripsi rumusan masalah diatas, dikaitkan dengan fakta kondisi sementara pegawai Kantor Desa Karangbendo, Kecamatan Tekung, Kabupaten Lumajang sebagai tempat penelitian ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok dari penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Karangbendo Kec. Tekung Kab. Lumajang ?
2. Apa peran Pemerintah Desa Karangbendo untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Karangbendo Kec. Tekung Kab. Lumajang ?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini secara umum adalah mengenai apa saja peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di desa Karangbendo. Sedangkan secara khusus, penelitian ini ditujukan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Karangbendo Kec. Tekung Kab. Lumajang.
2. Untuk mengetahui apa saja peran pemerintah Desa Karangbendo dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Desa Karangbendo Kec. Tekung Kab. Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada :

1. Sebagaimana bahan masukan bagi pemerintah desa.

2. Menambahkan pengetahuan dan wawasan penelitian khususnya yang berkenaan dengan peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.
3. Sebagai suatu acuan yang dapat dijadikan sebagai informasi.