

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setelah orde baru terjadi perubahan demokratisasi dalam ranah politik dan ekonomi sehingga menciptakan kemajuan yang dikritisi bersama. Namun ada beberapa bagian di dalamnya yang tidak berubah secara signifikan yaitu kondisi pelayanan publik kita yang masih tertinggal dari negara lain. Berbicara tentang pelayanan publik maka sudah tidak asing lagi bagi kita dimana pelayanan publik berkaitan dengan kehidupan kita sehari-hari. Salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi tanggung jawab aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil riset Ombudsman pada akhir tahun 2017 menunjukkan bahwa Sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah

Masyarakat adalah komponen utama dalam pembentukan instansi atau organisasi, karena pada pelaksanaan pelayanan publik pemerintah mengemban bertanggung jawab yang sangat besar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar menciptakan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Jika, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dengan begitu masyarakat akan merasa sangat puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga pada akhirnya masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diterima sangat berkualitas. Oleh sebab itu, pelayanan yang berkualitas tentunya memperlihatkan kualitas pemerintahan itu sendiri.

Dalam organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam pelayanan prima yang diberikan oleh pemerintah. Oleh sebab itu substansi administrasi yang memberikan arahan dan mengatur semua aktivitas pelayanan dalam mencapai suatu tujuan.

Pelayanan yang diberikan pada masyarakat setiap waktu ingin selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah dengan melakukan cara transparan dan akuntabilitas. Dilihat dari fakta sekarang konsep otonomi daerah dan desentralisasi diartikulasikan untuk fokus pada pembangunan dan usaha di daerah masing-masing. Dalam konteks negara saat ini pelayanan publik menjadi lembaga organisasi dan profesi. Ia tidak lagi merupakan kegiatan tanpa payung hukum antara jaminan sosial.

Menurut Ratminto dan Atik (2005:19) efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang sudah ada namun masih ada saja petugas yang kurang merespon dan hal ini yang tidak diinginkan oleh masyarakat karena biaya yang tidak transparan dan memungkinkan akan terjadi pungli di setiap lembaga pemerintahan tersebut, apabila terdapat biaya yang akurat maka perlu ada kepastian biaya pelayanan dengan kesesuaian antara biaya yang akan dibayar dengan biaya yang telah ditentukan sebelumnya. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena adanya target waktu pelayanan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh petugas penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Dari organisasi tersebut, perlunya penyesuaian dengan yang menjadi kebijaksanaan pemerintah dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pada masyarakat yang dilakukan secara transparan dan lebih mengefektifkan tugas, dan fungsi-fungsi dari lembaga pengawasan itu sendiri

Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, bernegara, dan berbangsa, hal tersebut disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak terhadap berbagai pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatana baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan dan harapan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti oleh pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi system pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterangkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan dan cita-cita nasional. Dengan pertimbangan di atas maka diperlukannya undang-undang terhadap pelayanan public. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, barang, maupun manusia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut sesuai dengan harapan pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka layanan tersebut dapat dikatakan tidak berkualitas.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah,

sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat demi peningkatan kebutuhan masyarakat. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Adapun beberapa jenis pelayanan public di desa

1. Surat pindah (keluar/datang)

Adalah surat yang di keluarkan oleh Instansi Pelaksanaan Dinas Kependudukan dan pencacatan sipil untuk Warga Negara Indonesia yang melaporkan kedatangannya guna masuk menjadi penduduk

2. Surat keterangan tidak mampu

Surat yang di keluarkan oleh pihak Desa/Kelurahan bagi keluarga miskin

3. Surat domisili penduduk, surat domisili untuk ibadah haji

Surat yang fungsinya mirip dengan KTP. Hanya saja berlaku selama enam bulan

4. Surat pengantar ijin keramaian

Dimaksudkan untuk menjaga suasana yang kondusif bagi semua pihak

Pelayanan public dapat dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Suatu orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan dengan tujuan dan standar pelayanan publik.

Dasar pemekaran desa-desa di Indonesia adalah Permendagri 1/2017 tentang Penataan Desa mencabut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Desa dan Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan. Penataan Desa dalam Permendagri 1 tahun 2017 tentang Penataan Desa memiliki beberapa tujuan antara lain :

- 1) mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan Desa
- 2) mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat Desa

- 3) mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; d.meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan Desa
- 4) meningkatkan daya saing Desa.

Dengan dukungan dari pemerintah dan masyarakat Desa yang berpartisipasi dalam membangun dan memekarkan Desa Golo Langkok yang sesuai dengan program yang telah ditetapkan pemerintah dalam rangka menuju masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Dengan lahirnya undang-undang baru serta dalam rangka memberikan ruang yang luas kepada desa untuk mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka wilayah Desa Golo Langkok perlu di benahi lagi guna mempercepat pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan melalui Pemekaran Desa.

Desa Golo Langkok merupakan desa yang terletak di Kecamatan Rahong Utara Kabupaten Manggarai dengan jumlah penduduk 2.635 dan luas wilayah 610 km<sup>2</sup> dimana mata pencaharian sebagian besar masyarakat sebagai petani yaitu 548 KK. Sebelum pemekaran terdapat kendala yang di ceritakan masyarakat yang memberikan keluhan dan keritikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Golo Langkok tentang pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Akta Kelahiran yang seharusnya bisa dilakukan di desa, tetapi mereka menyuruh ke kantor Pencatatan Sipil.

Selain itu jarak rata-rata dari dusun/kampung terjauh ke Desa induk adalah 1,5 km dengan waktu tempuh 1 jam dikarenakan kondisi jalan yang rusak. Oleh karena itu masyarakat dari Dusun/Kampung Beokina, Kotok dan Topak Desa Golo Langkok Kecamatan Rahong Utara yang berada di pinggiran merasakan ketidakmerataan akses dan pelayanan di kantor Desa.

Setelah desa di mekarkan apa beberapa perubahan yang terjadi semisal akses jalan yang sudah dipermudah, jarak tempuh yang semakin singkat, dan segala urusan dokumen keluar masuk penduduk, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran dan segala urusan administrasi lainnya bisa diproses langsung di Kantor Desa

Melihat masalah ini maka pemekaran Desa menjadi jalan keluar bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat dan juga pelayan yang lebih baik dan merata.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian terhadap Desa pemekaran dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ( STUDI KASUS DESA GOLO LANGKOK PADA KECAMATAN RAHONG UTARA)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik di Desa Golo Langkok?

## **1.3 Batasan Masalah**

Peneliti bermaksud agar penelitian ini memiliki titik fokus yang hanya tertuju pada suatu masalah agar penelitian ini tidak menimbulkan berbagai multi tafsir di berbagai pihak. Maka dari itu peneliti membataskan diri pada efektivitas pelayanan public administrasi Desa Golo Langkokpada Kecamatan Rahong Utara

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui sejauhmana efektivitas pelayanan public Desa Golo Langkok Dikecamatan Rahong Utaran

## **1.1 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang efektivitas pelayanan publik

2. Bagi Pemerintah Desa Golo Langkok

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah Desa Golo Langkok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya