

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan 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. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Dalam pelayanan itu dibutuhkan kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan mutu pelayanan publik, karna Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, sedangkan kewajiban pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat .

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang publik service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

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 dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang tidak memuaskan/sangat tidak efektif/effesien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima/pelayanan terbaik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 16, a, b dan 17b tentang Pelayanan Publik Pelaksana dalam hal ini aparatur pemerintah mempunyai kewajiban dan larangan. Kewajibannya Antara lain : melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang di berikan oleh penyelenggara, dan memberi pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Larangan : meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, dan Sah sesuai dengan peraturan perundang- undangan

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Desa Oenaem yang merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Desa Oenaem juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan pengamatan Penulis terkait kualitas pelayanan publik di Desa Oenaem penulis dapat menemukan beberapa masalah yakni cara pemerintah Desa melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dikarenakan setiap Prosedur pelayanan tidak dipublikasikan secara umum misalnya di tempel di papan informasi sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak merasa kebingungan. Permasalahan lainnya yakni sarana prasarana dan kemampuan SDM aparat dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih minim. Hal ini yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Tabel 1.1  
Keadaan Aparat Desa Oenaem Tahun 2020

No	Nama	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Bernadus Nesi	Kepala Desa	SMA
2	Fransiskus Talue	Sekdes	SMA
3	Maria F.Sesnae	Kadus 1	SMA
4	Astriana Nailopo	Kadus 2	SMA
5	Maria F.Tuaneno	Kadus 3	SMA
6	Yulius Naisoko	Kaur Umum	SMA
7	Maria I. Uskono	Kaur Pembangunan	SMA
8	Silvester Molo	Kaur Keuangan	SMA

Sumber : Desa Oenaem, 2021

Dari Tabel 1.1 data yang diperoleh dari desa Oenaem mengenai data aparatur desa berdasarkan tingkat pendidikan yaitu : SMA Sebanyak 8 orang dengan rincian Kepala Desa 1 Orang, Sekdes 1 Orang, Kadus 3 Orang, dan Kaur 3 Orang

Tabel 1.2  
Sarana dan Prasarana Kantor Desa Oenaem Tahun 2020

No	Jenis Barang	Jumlah	Keadaan
1	Kantor Desa	1 Unit	Baik
2	Meja	12 Unit	Baik
3	Kursi	200 Unit	Baik
4	Lemari	5 Unit	Baik
5	Laptop	2 Unit	Baik
6	Printer	1 Unit	Baik

Sumber : Desa Oenaem, 2021

Dari Tabel 1.2 data yang diperoleh mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Oenaem yaitu : 1 gedung kantor desa, 12 unit meja, 200 unit kursi, 5 unit lemari, 1 unit laptop, dan 1 unit printer.

Tabel 1.3  
Jenis – Jenis Pelayanan di Kantor Desa Oenaem

No	Jenis –Jenis Pelayanan
1	Surat keterangan tidak mampu
2	Surat keterangan usaha
3	Surat keterangan permohonan akte kelahiran, kartu KK, KTP, dll
4	Surat keterangan perpindahan penduduk
5	Surat keterangan jual beli ternak

Sumber : Desa Oenaem, 2021

Dari Tabel 1.3 data yang diperoleh dari kantor Desa Oenaem mengenai jenis-jenis pelayanan yaitu : Surat keterangan tidak mampu, Surat keterangan usaha, Surat keterangan perpindahan penduduk, Surat keterangan jual beli ternak, Surat keterangan permohonan akte kelahiran, kartu KK, KTP, dll.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah sebagaimana yang dijelaskan diatas, maka yang menjadi perumusan di dalam penelitian ini adalah :  
Bagaimanakah kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan suatu penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Teoretis**

- a. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Pelayanan Publik dalam Pemerintahan Desa
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada materi perkuliahan Manajemen Pelayanan publik.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Peneliti: Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintahan desa
- b. Bagi Aparatur Desa : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparatur desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik