

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

Moenir (2014), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: “pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang

dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan publik Menurut Hardiyansah (2011) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur desa. Untuk itu, aparatur desa diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pengayoman kepada Masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaran pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya.

Salahsatu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntable antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN

Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkan petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Desa merupakan salahsatu bagian sistem pemerintah yang terkecil. Adapun tugas dari desa samahalnya dengan sistem pemerintah yang lainnya. Perbedaannya hanya ruang lingkup yang lebih kecil dibandingkan dengan sistem pemerintah lainnya, kewenangan dari desa yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada warganya seperti surat keterangan domisili sebagai bukti bawah menjadi warga dari desa setempat, mengeluarkan surat keterangan usaha, surat keterangan penghasilan dan bentuk administrasi yang lainnya.

Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan adalah pengembangan tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka akan pelayanan publikpun semangkin meningkat. Bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada Masyarakat berdasarkan *goodgovernance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya.

Undang-undang yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan desa yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Undang-Undang Desa tersebut merupakan suatu komitmen besar untuk mendorong perluasan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu menyejahterahkan rakyat Indonesia di perlukan pembangunan sampai kedesa-desa yang masih belum banyak melakukan pembangunan. Harapan lain dapat menjadi sebuah sejarah agar pedesaan indonesia dapat bersaing dengan pedesaan lainnya yang sudah lebih dulu maju agar kepala desa dapat menjalankan tugasnya dari segi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Kedudukan desa mempunyai prinsip utama dalam negara kesatuan adalah negara yang mempunyai kemerdekaan dan kedaulatan atas seluruh wilayah ataudaerah yang dipegang sepenuhnya oleh satu pemerintahan pusat. Kedudukan sendiri dalam NKRI tidak secara eksplisit diatur dalam perundang-undangan, termasuk didalamnya UUD NRI tahun 1945.

Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa menyatakan bahwa desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan desa, kepentingan masyarakat desa setempat berdasarkan inisiatif masyarakat desa, hak asal-usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemudian sebagaimana yang dimaksudkan dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa di dalam undang-undang tersebut diatur mengenai kelembagaan desa/desa adat yaitu lembaga pemerintahan desa/desa adat yang terdiri atas

pemerintahan desa dan badan permusyawaratan desa, lembaga kemasyarakatan desa dan lembaga desa.

Sebagaimana dalam pasal 86 ayat 4 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa mengamanatkan bahwa, sistem informasi desa berisi informasi yang meliputi data desa, pembangunan desa, kawasan perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan pembangunan desa dan pembangunan kawasan perdesaan. Selanjutnya, Undang-Undang Desa mengatur sistem informasi desa dikelola oleh pemerintah desa, dan dapat diakses oleh masyarakat maupun stakeholder. Sistem informasi desa ini menghubungkan fungsi pengelolaan data dan informasi secara utuh di lingkup desa menggunakan kecanggihan teknologi informasi komunikasi. Sistem informasi desa yang diterapkan pada desa-desa memiliki tiga fungsi dasar. Ketiga fungsi tersebut yakni desa mampu menyelenggarakan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, dan pemetaan situasi secara terbuka dan lebih luas. Berdasarkan fungsi sistem informasi desa, pemerintah desa memiliki peran strategis dan penting dalam perencanaan kebijakan publik di tingkat desa dengan melibatkan masyarakatnya sebagai pengambilan keputusan. Dengan adanya sistem informasi desa melalui website resmi maupun blogspot, pemerintah desa diharapkan mampu menjadi pemerintah yang efektif, efisien, terbuka dan bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan prinsip *good governance* seperti pemerintah di tingkat pusat.

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada Masyarakat maka aparatur Desa harus menerapkan *good governance*. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mengutamakan kecepatan, keterpaduan, kesederhanaan, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Maka agar

aparatur desa dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat dan kondisi lingkungan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menegaskan bahwa, kebutuhan akan informasi pada era sekarang ini sangat di perlukan guna menunjang pengetahuan akan proses kehidupan sehari-hari maupun bernegara. Dalam proses kehidupan bernegara, tidak asing dengan yang namanya informasi publik. Informasi publik adalah informasi yang di hasilkan, di simpan, di kelolah, di kirim, dan/atau di terima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Berkaitan dengan informasi publik, dalam pemerintahan di kenal adanya keterbukaan informasi publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Tentang Keterbukaan Informasi Publik didasarkan pertimbangan : a. bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional; b. Bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokrasi yang menunjukkan tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik; c. bahwa

keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik; d. bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Keterbukaan informasi publik merupakan bentuk untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara yang berkaitan dengan kepentingan publik atau umum guna terwujudnya prinsip *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Secara fundamental, informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.

Dalam mewujudkan pemerintah yang demokratis, perlu adanya transparansi untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Transparansi merupakan salah satu prinsip *good governance* (keperintahan yang baik) yang bertujuan untuk menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintahan dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi. Transparansi informasi diperlukan agar pengawasan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan negara dapat dilakukan secara obyektif.

Good governance adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang di ciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk

mewujudkan pemerintahan yang baik secara umum. Terdapat beberapa karakteristik atau prinsip yang harus di anut dan di kembangkan dalam penyelenggaraan *good governance*. Syarat bagi terciptanya *good governance*, yang merupakan prinsip dasar meliputi *partisipatoris*, *rule of law*, transparansi, *responsiveness*, *consensus* persamaan hak, efektif dan efisiensi dan akuntabilitas. Keterbukaan informasi akan mendorong partisipasi publik yang merupakan unsur penting dari *good governance*. Partisipasi publik sangat penting di dalam mendorong kelancaran proses pembangunan yang lebih baik (Santosa 2008:131)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan yaitu administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Ada beberapa bentuk pelayanan yang dilaksanakan di Desa yaitu pembuatan surat pindah keluar/datang, surat keterangan tidak mampu, surat domisili penduduk, surat keterangan usaha, surat persyaratan ahli waris, surat pensiunan surat UMUM/serbaguna dan lain-lain. Itulah beberapa bentuk pelayanan Desa dalam mewadahi aktivitas masyarakat sekaligus sebagai jaringan aspirasi terkait hal-hal yang berkaitan dengan desa

Desa Laleten merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Weliman Kabupaten Malaka terdapat sepuluh (10) dusun yaitu, Dusun Weliman A, Dusun Weliman B, Dusun Lo,o Laran, Dusun Luran Lo,o Molin, Dusun Kmilaran A, Dusun Kmilaran B, Dusun Berika A, Dusun Berika B, Dusun Welakateu. Berdsarkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang pelayanan publik

dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang di sediakan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang di lakukan di Desa Laleten dapat dilihat pada tabel di berikut:

Tabel 1.1
Bentuk-bentuk Pelayanan Desa

No.	Bentuk pelayanan publik
1	Pelayanan Barang Publik
2	Pelayanan Jasa Publik
3	Pelayanan Administrasi kependudukan

Sumber : Pemerintah Desa Laleten, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa, Desa Laleten termasuk salah satu Desa yang melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang dilakukan oleh Desa Laleten adalah pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administrasi kependudukan.

Sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, bahwa keterbukaan informasi publik di desa perlu di selenggarakan dalam rangka mewujudkan informasi publik yang partisipasi dan akuntabilitas serta untuk menjamin pemenuhan hak masyarakat desa dalam memperoleh akses informasi publik desa yang partisipasi dan akuntabilitas. Informasi publik desa yang wajib disediakan dan diumumkan yaitu: informasi desa yang disediakan secara berkala, informasi yang serta merta, informasi yang tersedia setiap saat/ wajib diumumkan dan informasi yang dikecualikan. Mekanisme penyampaian informasi publik tersebut dilakukan secara langsung oleh petugas, Pejabat Pengelola Informasi

Dokumentasi Desa (PPID Desa) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi publik Desa.

Tetapi terkait pelayanan di Desa Laleten, berdasarkan pengamatan sementara terhadap masyarakat sebagai sasaran pelayanan di ketahui bahwa pelayanan keterbukaan informasi publik belum sesuai dengan UU Nomor. 14 Tahun 2008 karena, komunikasi yang kurang terjalin dengan baik antara pemerintah dan masyarakat, tidak adanya keterbukaan informasi terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, ketika ada pertemuan pemerintah tidak melibatkan masyarakat sehingga keputusan-keputusan penting dapat dibuat secara tertutup, dan tidak adanya papan informasi yang memuat persyaratan pelayanan, sehingga ketidak transparan dalam penyediaan informasi publik ini dapat menyebabkan masyarakat meragukan integritas pemerintah desa dalam lembaga terkait. Adapun kekurangan lain seperti: kursi, meja, printer, komputer dan lain-lain sehingga standar pelayanan kurang baik. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah Desa Laleten. Salah satu hal yang menyebabkan buruknya pelayanan di Desa Laleten di sebabkan oleh tidak adanya keterbukaan informasi publik.

Dari beberapa permasalahan yang ada di Kantor Desa Laleten bahwa dalam memberi pelayanan keterbukaan informasi publik ternyata belum memuaskan. Hal tersebut di pengaruhi oleh aparat Pemerintah Desa yang belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Untuk mengatasi kondisi tersebut pemerintah Desa Laleten perlu melakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab Pelayanan Publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib di berikan sebaik-baiknya. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang di harapkan memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat Desa Laleten. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan pendayagunaan aparatur Desa. Untuk itu, aparatur Desa Laleten diharapkan semakin secara efektif dan efisien melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TRANSPARANSI INFORMASI PUBLIK DI DESA LALETEN KECAMATAN WELIMAN KABUPATEN MALAKA.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan di kaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan transparansi informasi publik di Desa Laleten Kecamatan Weliman Kabupaten Malaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yakni untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan transparansi informasi publik di Desa Laleten Kecamatan Weliman Kabupaten Malaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Manfaat Secara Teoritis sebagai berikut:

Sebagai sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Administrasi Negara.

2. Manfaat secara praktis sebagai berikut:

Sebagai bahan masukan bagi semua pihak terkait pemerintah Khususnya di Desa Laleten sebagai dasar untuk peningkatan keterbukaan informasi publik di Desa Laleten. Diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep kepada para perangkat desa Khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.