

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan public (Surjadi, 2009:17).

Aparatur pemerintahan desa harus mempertimbangkan berbagai ketentuan seperti ketentuan administratif, ketentuan teknis, dan ketentuan kewilayahan. Desa dipimpin oleh Kepala Desa dibantu oleh perangkat desa yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota, selain dari pada itu Kepala Desa punya tugas (1) pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa, (2) pemberdayaan penduduk, (3) pelayanan penduduk, (4) penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, dan (5) pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum (Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005 tentang desa pada pasal 1 menjelaskan posisi Kepala Desa selaku kepala desa dalam hubungannya dengan pelayanan paratur desa, yaitu bahwa ; Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Kepala Desa punya tugas: a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa; b. pemberdayaan penduduk; c. pelayanan penduduk; d. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan f. pembinaan lembaga kependudukan.

UU diatas dikuatkan dengan Undang – Undang No 23 tahun 2014 Pasal 229 tentang pemerintahan daerah menjelaskan desa dan posisi Kepala Desa selaku kepala desa dalam hubungannya dengan pelayanan paratur desa, pada ayat (4) yaitu bahwa ; Kepala Desa punya tugas membantu camat dalam: a. melaksanakan kegiatan pemerintahan desa; b. melakukan pemberdayaan penduduk; c. melaksanakan pelayanan penduduk; d. memelihara ketenteraman dan ketertiban umum; e. memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum; f. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan g. melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 tentang pedoman Pelayanan Publik sebagai berikut : 1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah di mengerti, mudah diikuti mudah di lakukan, mudah dilaksanakan, mudah di ukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi penduduk maupun penyelenggara. 2. Partipasi. Penyusunan standar pelayanan dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi penduduk maupun

penyelenggara. 3. Akuntabel. Hal-hal yang di atur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berpentingan. 4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. 5. Tranparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh penduduk. 6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan diberikan dapat menjangkau semua penduduk yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi, jarak lokasi grafis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Inti dari pelayanan publik merupakan suatu kegiatan seseindividu maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan penduduk. Pelayanan publik sangat penting sebab menyangkut kebutuhan yang diinginkan penduduk. Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada penduduk merupakan aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan sebab pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada penduduk ((Muriari, Ruhunlela, 2021:5).

Kewenangan daerah dalam pengembangan kapasitas Aparatur Sipil Negara sudah jelas terdapat dalam ketentuan Undang-Undang pemerintah daerah yang terbaru (Undang-Undang No. 23 Tahun 2014) sambil menunggu pelaksanaan teknis dari Undang-undang tersebut. Dalam pengaturan manajemen Aparatur Sipil Negara sudah ada ketentuan undang Undang

Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dari kedua Undang-Undang tersebut sudah jelas terdapat hubungan yang saling bersinergi dalam memajukan aparatur yang ada di daerah untuk mewujudkan pembangunan nasional khususnya penduduk yang ada di daerah.

Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi Pasal 3 menjelaskan tentang Penyederhanaan Birokrasi merupakan bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan SPBE. Dan Pasal 4 (1) Penyederhanaan Birokrasi dilakukan melalui tahapan: a. Penyederhanaan Struktur Organisasi; b. Penyetaraan Jabatan; dan c. Penyesuaian Sistem Kerja. (2) Penyesuaian Sistem Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi Mekanisme Kerja dan Proses Bisnis.

Pasal 7 Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 menjelaskan bahwa Mekanisme Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a dilaksanakan dengan prinsip: a. orientasi pada hasil; b. kompetensi; c. profesionalisme; d. kolaboratif; e. transparansi; dan f. akuntabel. Selanjutnya Pasal 8 Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 berisi ; (1) Mekanisme Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a terdiri atas: a. kedudukan; b. penugasan; c. pelaksanaan tugas; d. pertanggungjawaban pelaksanaan tugas; e. pengelolaan kinerja; dan f. pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi. (2) Mekanisme Kerja digunakan sebagai acuan dalam pengaturan alur pelaksanaan tugas Pegawai Aparatur Sipil Negara setelah dilakukan penyederhanaan struktur organisasi dan penyetaraan jabatan.

Gambaran umum demografi Desa Mojolebak punya luas wilayah 189,99 Km². wilayah ini merupakan 5,6% dari luas wilayah Kabupaten Mojokerto. Banyaknya jumlah penduduk Desa Mojolebak Kabupaten Mojokerto sebanyak 6,119 jiwa, dengan rincian ; laki-laki sebanyak 3,069 jiwa dan perempuan sebanyak 3,050 jiwa.. Wawancara dengan Kepala Desa Mojolebak Kabupaten Mojokerto didapatkan data bahwa upaya peningkatan kapasitas aparatur sudah dilakukan, seperti ; Bimbingan teknis (Bimtek), pelatihan hansip dan juga pelatihan seni budaya yang hasilnya terbentuknya sanggar seni atau lembaga seni dan budaya di Desa Mojolebak Kabupaten Mojokerto .

Beberapa masalah dalam pemberian pelayanan publik, antara lain ; pemberian pelayanan publik di kantor desa, rata rata lambat. Pelayanan kurang optimal ini sebab kurangnya skill atau penguasaan komputer dan pengetahuan tentang pengetikan dengan menggunakan komputer juga masih kurang. Sebagai contoh, penyelesaian satu urusan administrasi saja seperti surat-surat pengantar dari desa membutuhkan waktu lebih dari 1 jam, padahal seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu kurang lebih 10 menit saja. Hal ini sebab berkas surat pengantar desa sudah ada file nya, hanya butuh penggantian nama, maksud dan tujuan serta alamat pemohon saja. Hal ini disebabkan aparat desa yang bertugas kurang menguasai teknologi komputer. Sebagian besar sudah berusia lanjut, sehingga motivasi untuk belajar

mengoperasikan komputer kurang diminati yang berakibat pada lambatnya pelayanan permintaan berkas oleh penduduk.

Masalah lain, dalam proses pengecekan berkas dan kebetulan ditemukan berkas perketentuanan ada kurang lengkap, informasi tentang perbaikan kelengkapan berkas dari aparaturnya desa tidak jelas. Yang terjadi merupakan penduduk bolak balik ke kantor desa hanya untuk menunjukkan berkas mana yang kurang, sampai dianggap lengkap baru diberikan pelayanan lebih lanjut.

Beberapa kali ditemui aparaturnya desa tidak disiplin, seperti aparaturnya desa keluar tanpa alasan jelas. Hal ini menyebabkan terjadinya antrean pelayanan, sebab menunggu aparaturnya desa tersebut kembali. Ketika kembali, antrian semakin banyak, belum selesai memberikan pelayanan, keburu waktu pulang. Banyak penduduk yang mengeluh, sebab harus kembali lagi meminta pelayanan, padahal jarak rumah dengan kantor desa jauh dan mengorbankan waktu kerja.

Kepala Desa terkadang tidak disiplin disebabkan urusan-urusan dinas yang harus dikerjakan. Urusan dinas tersebut menyebabkan Kepala Desa harus meninggalkan kantor dalam waktu cukup lama. Pengawasan yang harusnya dilakukan oleh Kepala Desa terhadap pegawai menjadi berkurang. Ada beberapa pelayanan administrasi yang membutuhkan tanda tangan Kepala Desa menjadi terbelengkhai, akhirnya memperlambat urusan pelayanan. Produktivitas kerja dari pegawai menjadi kurang. Sebabnya, kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Desa.

Observasi awal juga ditemukan, masih terlihat praktik nepotisme, mendahulukan dalam pemberian pelayanan jika ada saudara / famili atau tetangga juga teman yang kebetulan butuh layanan publik, seperti ; permintaan berkas dan tanda tangan. Ditemukan juga, aparaturnya yang bersikap membeda-bedakan dalam memberi pelayanan publik, mereka juga cenderung mendahulukan individu-individu yang dianggapnya penting seperti individu-individu yang dikenal dengan status sosial tinggi atau individu – individu laya di desa.

Ada beberapa dari penduduk yang merasa masih adanya diskriminasi, dimana tidak ada kesamaan hak dalam mendapatkan pelayanan di kantor desa. Penduduk dengan status sosialnya rendah dan tidak ada hubungan kekerabatan cenderung dikesampingkan. diskriminasi lain yang sering terjadi dikantor desa merupakan perbedaan perlakuan, seperti ; apabila ada sanak saudara dari pegawai yang datang mengurus administrasi lebih didahulukan dari penduduk yang lain yang antri lebih dahulu.

Dengan demikian masih banyak fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya yang kurang memuaskan. Kejadian itu kemungkinan merupakan kejadian yang biasa terjadi dalam pemberian publik di desa Mojolebak Kabupaten Mojokerto .

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”Fenomena Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Darpin (Studi Desa Mojolebak Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto)”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini merupakan “Bagaimana Fenomena Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Darpin (Studi Desa Mojolebak Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto)”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini Untuk menganalisis Fenomena Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Darpin (Studi Desa Mojolebak Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto).

1.4 Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Sebagai bahan untuk memperoleh tambahan wawasan mengenai konsep dan teori yang didapat semasa kuliah dibandingkan secara nyata.
 - b. Memberikan pengetahuan yang lebih tentang fenomena kualitas pelayanan publik Desa Mojolebak kabupaten Mojokerto.
2. Manfaat praktis
 - a. Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai pedoman atau acuan buat mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama untuk mengembangkan penelitian ini.

b. Pemerintah Desa Mojolebak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman akan fenomena kualitas pelayanan publik Desa Mojolebak kabupaten Mojokerto sebagai bentuk pengabdian aparatur desa terhadap warga penduduk.

c. Penduduk

Dengan adanya penelitian harapannya, penduduk bisa paham akan pentingnya kualitas pelayanan publik Desa Mojolebak kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

1.4 Batasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dibatasi mulai Februari sampai 2022. Fokus penelitian ini hanya mengkaji tentang kualitas pelayanan publik Desa Mojolebak kabupaten Mojokerto. Populasi dan sampel yang diteliti adalah perangkat Desa Mojolebak dan instrumen yang digunakan merupakan lembar wawancara terstruktur.