

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan pelayanan bagi seluruh masyarakat atas keperluan barang, jasa ataupun pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelaksana pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pihak pemerintahan baik pemerintahan pusat hingga pada ke pemerintahan desa. Pelayanan Publik merupakan sebuah ujung tombak birokrasi yang akan berhubungan langsung dengan masyarakat. Pada pemerintahan era reformasi dan otonomi daerah saat ini, masyarakat selalu mendambakan pelayanan publik yang optimal dan baik atau sering disebut dengan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik yang prima tentunya akan dapat meningkatkan seluruh sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Namun sayangnya, upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih sebatas kata-kata kosong belaka. Rendahnya kualitas pelayanan publik dalam kehidupan politik dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan dan para penyelenggara pelayanan publik di Indonesia saat ini masih banyak yang beranggapan bahwa pemerintah merupakan kaum penguasa dan bukan sebagai kaum pelayan. Keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan publik menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik mutlak diperlukan guna memperbaiki citra buruk pemerintah di

masyarakat, karena dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang tujuan Pelayanan Publik, yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas terhadap hak, tugas, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kemudian terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip umum pemerintahan dan perusahaan yang baik, terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terselenggaranya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat pelaksana pelayanan publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kapabilitas atau kemampuan dan kualitas penyelenggara pelayanan publik demi memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Pelayanan Publik di Indonesia merupakan sebuah isu yang perlu untuk dikaji dan diperhatikan secara lebih mendalam oleh pemerintah maupun masyarakat Indonesia. Pelayanan publik perlu mendapat perhatian lebih mendalam lagi karena pelayanan publik mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat baik pada aspek kehidupan ekonomi, sosial, budaya, kesehatan, politik dan lain-lain sehingga dengan adanya pelayanan publik yang baik akan terwujud suatu pemerintahan yang baik (Santoso & Okta, 2020:40).

Mewujudkan pemerintahan yang baik atau yang sering disebut *Good Governance* memerlukan kapabilitas atau kemampuan dari penyelenggara

pelayanan publik dalam artian aparatur pemerintahan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal, efektif, adil, dan yang dapat dipertanggungjawabkan. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik menurut Pantow,dkk (2018:2) yaitu Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki keterampilan dan pengalaman yang dapat diandalkan untuk menjalankan tugasnya dengan lancar dan pengabdian, yaitu sikap dan tindakan pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik tentunya mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pemerintah untuk berfungsi secara efektif jika didukung dengan mencocokkan tingkat pengetahuan berbasis pendidikan dengan beban kerja yang dibebankan padanya. Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintahan bertujuan untuk terciptanya aparat pemerintahan berkompeten yang mampu mengemban tugas dalam melayani masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya kapabilitas pemerintah dalam meningkatkan pemenuhan tanggung jawab pelayanan publik.

Kapabilitas pemerintah desa yang berada di garis terdepan dalam struktur pemerintahan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat haruslah dikaji lebih mendalam lagi karena dengan tingginya kapabilitas perangkat desa maka akan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas atau prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat dan menggenapi tuntutan masyarakat.

Lembag :PBLg uv7cxa Ombudsman Republik Indonesia yaitu lembaga negara Indonesia yang berwenang dalam mengawasi pelayanan publik oleh

instansi pemerintah termasuk pihak-pihak yang dibiayai negara menilai bahwa Pelayanan publik di Kabupaten Tapanuli Utara pada tahun 2020 masih kurang baik karena hasil *survey* menyebutkan bahwa kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih tidak memuaskan. Sama halnya dengan pelayanan publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara juga dapat dikatakan belum prima atau belum baik, penyelenggara pelayanan publik yang berfungsi untuk melayani masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan publik sering mendapat keluhan dari masyarakat. Perangkat desa dinilai masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa perangkat desa menganggap bahwa dirinya sebagai seorang penguasa atau pemimpin bukan seorang pelayan masyarakat. Maka dari itu, Perangkat Desa sebagai pelaksana pelayanan publik yang langsung bersinggungan dengan masyarakat diharapkan mampu untuk meningkatkan kapabilitas kerjanya dalam melayani masyarakat dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Pada pra-penelitian yang dilakukan di kantor Desa Hapoltahan, terdapat beberapa pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa di Desa Hapoltahan yaitu berupa surat pengantar maupun pembaharuan KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat keterangan domisili penduduk, surat pindah, surat keterangan usaha, surat keterangan penghasilan, surat keterangan sudah menikah dan belum menikah, surat keterangan ahli waris, surat keterangan izin mendirikan bangunan dan izin tempat usaha, surat pengantar izin keramaian dan surat keterangan bepergian, surat keterangan status, surat

keterangan pendidikan, surat umum (serba guna) dan surat keterangan yang lainnya.

Pada observasi yang dilakukan di desa ini menunjukkan bahwa kapabilitas perangkat desa dalam memberikan pelayanan masih tergolong rendah. Peningkatan kapabilitas perangkat Desa Hapoltahan dinilai penting karena dalam pengerjaan produk layanan seperti surat-surat diatas perangkat desa masih belum menemukan dan menerapkan inovasi atau cara kerja baru. Produk layanan yang dikeluarkan oleh Perangkat Desa yaitu surat masih banyak terdapat kesalahan tipografi dan tidak rapi dalam penetikannya. Sementara surat yang dikeluarkan oleh desa merupakan surat resmi sehingga harus memenuhi syarat-syarat surat resmi. Hal-hal seperti ini kemungkinan terjadi karena kurangnya bimtek (Bimbingan Teknis) atau pelatihan yang diberikan bagi perangkat desa dalam manajemen pemerintahan desa, pengelolaan administrasi desa, dan bimtek-bimtek lainnya. Perilaku nepotisme yaitu mementingkan kerabat terlebih dahulu dalam pemerintahan juga kerap ditemukan pada pemerintahan di desa. Selain itu, waktu pengerjaan produk layanan yang tidak jelas, perangkat desa yang masih mengharapakan uang tip atas layanan jasa yang diberikan, beberapa perangkat desa yang tidak disiplin pada waktu kerja seperti datang dan pulang tidak tepat waktu, perangkat desa yang masih tidak memanfaatkan *website* resmi desa secara optimal untuk penyajian informasi mengenai pelayanan seperti syarat-syarat pengurusan suatu administrasi maupun informasi statistik desa yang terbaru.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh perangkat desa (pegawai) Desa Hapoltahan secara umum dapat dikatakan belum dapat

memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, serta pendidikan para perangkat desa yang pada umumnya adalah pada jenjang sekolah menengah umum, hanya 1 (satu) dari 4 (empat) Perangkat Desa yang menyandang gelar Ahli Madya. Maka dari itu penting bagi perangkat desa untuk meningkatkan kapabilitas pelayanan dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, keamanan, dan kemudahan akses dan tidak diskriminatif demi terciptanya iklim kerja yang baik dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018) bahwa kapabilitas atau kemampuan pemerintah desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan. Pelayanan publik bagi instansi pemerintahan desa memiliki peran sentral, baik berkaitan dengan tugas, bahkan yang berkenaan dengan aspek tanggung jawab. Organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Hal ini selain sesuai dengan peran dan fungsi pemerintahan desa. Ini berarti bahwa keahlian ataupun kapabilitas pengelolaan pedesaan harus menjadi perhatian serius untuk keberhasilan pembangunan di masyarakat karena pelayanan publik mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat baik pada aspek kehidupan ekonomi, sosial, budaya, kesehatan, politik dan lain-lain sehingga dengan adanya pelayanan publik yang baik akan terwujud suatu pemerintahan yang baik.

Dengan ditemukannya indikasi kelemahan dari kapabilitas atau kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik yang prima, maka penelitian ini menarik dan penting untuk dilakukan guna memperluas dan mengkolaborasikannya dengan penelitian sebelumnya untuk menghasilkan rekomendasi praktis dan teoritis dari permasalahan yang dikaji dan untuk mengembangkan teori serta menafsirkan teori dari konteks yang berbeda.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang politik pemerintahan desa khususnya dalam Pelayanan Publik dan secara praktis diharapkan dapat memberi manfaat bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kapabilitas kerja demi meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan. Mahsyar (2011: 82) mengatakan bahwa peningkatan pelayanan publik yang diharapkan semakin optimal tentunya akan dapat meningkatkan seluruh sendi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan pemaparan yang telah di uraikan diatas, maka penelitian ini berfokus pada kapabilitas perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk meneliti lebih dalam lagi tentang **“Persepsi Masyarakat tentang Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik beberapa pokok permasalahan mengenai kapabilitas perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara, yaitu:

1. Waktu penyelesaian produk layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Kemampuan perangkat desa dalam mengerjakan suatu produk layanan dinilai masih kurang dilihat dari kemampuan beberapa perangkat desa dalam membuat produk layanan seperti surat yang banyak terdapat kesalahan tipografi dan kurang rapi.
3. Adanya unsur nepotisme atau unsur ikatan kekerabatan antara perangkat desa dengan masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan suatu produk layanan publik desa dan pemberian informasi penting seperti informasi beasiswa, bantuan sosial, dll.
4. Perangkat Desa di Desa Hapoltahan masih mengharapkan uang tip atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa.
5. Kinerja Perangkat di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara dinilai dari kapabilitas atau kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik kurang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas diperoleh beberapa hal yang dapat diteliti. Namun karena keterbatasan waktu dan sumber daya yang dimiliki, maka dalam penelitian ini hanya meneliti mengenai Persepsi Masyarakat tentang Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Masyarakat tentang Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Masyarakat tentang Kapabilitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus kajian penelitian ini dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dimana manfaat diklasifikasikan ke dalam dua bentuk yaitu manfaat secara praktis dan teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai persyaratan tugas akhir dan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai Pelayanan Publik secara nyata di lapangan serta menerapkan konsep yang diperoleh di masa perkuliahan.

b. Bagi Universitas Negeri Medan

Menambah sumber referensi dan koleksi bacaan yang dapat digunakan untuk civitas akademik lainnya dalam proses mendapatkan ilmu pengetahuan terkait pelayanan publik.

c. Bagi Perangkat Desa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan khususnya bagi perangkat Desa Hapoltahan Kecamatan Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pelayanan publik sehingga masyarakat dapat ikut berperan serta dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan dapat menerima pelayanan publik yang lebih baik lagi dengan ikut serta dalam membantu meningkatkan kapabilitas Perangkat Desa.