BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik dipahami sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Konsep tersebut sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan 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. (Hardiyansyah. 2018.)

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggara pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan adanya kepastian prosedur, transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Menurut Hardiyansyah, kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance),

yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.(Dwiyanto, Agus., 2014.

Sejalan dengan semangat reformasi dan demokratisasi, Pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan desentralisasi sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Desentralisasi bertujuan agar pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengelola urusan pemerintahan, sehingga kebijakan dan pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Dalam konteks ini, desa tidak lagi diposisikan sebagai objek pembangunan, melainkan sebagai subjek yang memiliki peran dalam strategis sebagai objek pembangunan dalam menentukan arah pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik bagi warganya.

Penerapan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjadi tonggak penting dalam memperkuat kedudukan desa sebagai unit pemerintahan yang otonom. Undang-undang ini memberikan kewenangan yang luas kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan prakarsa, hak asal-usul, serta nilai-nilai lokal yang berkembang. Melalui kebijakan ini, desa diberikan akses terhadap Dana Desa dan berbagai program pembangunan serta pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, mengurangi ketimpangan, dan memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Dengan demikian, desa diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih dekat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.

Pelayanan publik di tingkat desa memiliki karakteristik yang khas karena desa merupakan pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Aparatur desa tidak hanya berfungsi sebagai penyelenggara administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator, mediator, dan pelayan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pengurusan administrasi kependudukan, pengelolaan bantuan sosial, pelayanan kesehatan dasar, hingga pembangunan infrastruktur desa. Oleh sebab itu, kualitas implementasi kebijakan publik di tingkat desa akan sangat menentukan seberapa besar manfaat kebijakan tersebut dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan kebijakan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak desa yang belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan kewenangan yang dimilikinya akibat keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kapasitas aparatur, lemahnya sistem administrasi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi ini berdampak pada belum maksimalnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keadilan layanan.

Desa Ampeldento yang terletak di Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang merupakan salah satu desa yang menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan tersebut dilaksanakan berdasarkan berbagai kebijakan pemerintah, baik yang berasal dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah desa. Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di

tingkat desa berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Kebijakan tersebut menjadi dasar bagi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, pengelolaan Dana Desa, penyaluran bantuan sosial, serta penerbitan berbagai surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat. (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa/ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa)

Dalam praktiknya, pemerintah Desa Ampeldento telah melaksanakan berbagai bentuk pelayanan administratif kepada masyarakat, seperti pelayanan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, serta pelayanan terkait program bantuan sosial dan pengelolaan Dana Desa. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kendala tersebut antara lain keterbatasan kompetensi aparatur desa dalam pengelolaan administrasi pelayanan, belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan yang lebih efektif dan transparan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga sangat

dipengaruhi oleh proses implementasi kebijakan di tingkat pelaksana.

Dalam kajian kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahap penting yang menentukan keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut teori implementasi kebijakan, keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ketersediaan sumber daya, kemampuan aparatur pelaksana, komunikasi kebijakan, serta kondisi sosial masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di desa, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi, antara lain keandalan aparatur dalam memberikan layanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kepastian prosedur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sikap responsif aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Apabila dimensi-dimensi tersebut tidak terpenuhi secara optimal, maka pelayanan publik berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. (Hardiyansyah., 2018.)

Selain itu, desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Sebagian besar kebutuhan administratif masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, surat keterangan, serta akses terhadap program bantuan pemerintah, pertama kali diproses melalui pemerintah desa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat desa sangat menentukan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah. Perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya juga menuntut pemerintah desa untuk terus meningkatkan kualitas

pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat desa menjadi aspek penting yang perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut dapat berjalan secara efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dwiyanto, Agus. 2014.)

Kebijakan Dana Desa merupakan salah satu instrumen penting dalam memperkuat penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat desa. Kebijakan ini secara normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa serta diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana Desa yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Kebijakan tersebut memberikan kewenangan kepada pemerintah desa untuk mengelola dana pembangunan dan pemberdayaan masyarakat secara mandiri. Dengan adanya Dana Desa, pemerintah desa diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat pembangunan desa, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, pengelolaan Dana Desa menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Apabila pengelolaan tersebut tidak dilaksanakan secara baik, maka berpotensi menimbulkan permasalahan administratif, rendahnya kepercayaan masyarakat, serta konflik sosial di tingkat desa. (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.)

Dalam konteks Desa Ampeldento Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang, dinamika perkembangan wilayah sebagai daerah penyangga kawasan

perkotaan turut mempengaruhi peningkatan kebutuhan pelayanan publik. Pertumbuhan jumlah penduduk, meningkatnya mobilitas sosial masyarakat, serta perubahan struktur ekonomi desa menyebabkan tuntutan pelayanan administrasi dan pelayanan sosial semakin beragam. Kondisi tersebut menuntut pemerintah desa untuk mampu menyesuaikan kebijakan pelayanan publik dengan perkembangan sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, implementasi kebijakan publik di tingkat desa tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan administrasi pemerintahan, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah desa dalam merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara efektif dan responsif. (Hardiyansyah., 2018.)

Selain itu, partisipasi masyarakat juga merupakan unsur penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik di desa. Partisipasi tersebut secara normatif diakomodasi melalui mekanisme musyawarah desa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan desa. Melalui mekanisme tersebut, masyarakat diharapkan dapat menyampaikan aspirasi serta menentukan prioritas pembangunan dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun dalam praktiknya, tingkat partisipasi masyarakat tidak selalu berjalan secara optimal, baik karena keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap mekanisme perencanaan desa maupun kurangnya keterbukaan informasi dari pemerintah desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai implementasi kebijakan publik di Desa Ampeldento menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa dapat berjalan secara efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam implementasi kebijakan publik di tingkat desa, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang lebih tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. (Dwiyanto, Agus., 2014.)

Oleh karena itu, kajian mengenai implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Ampeldento menjadi sangat penting. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk melihat sejauh mana kebijakan telah dijalankan, tetapi juga untuk memahami bagaimana proses implementasi tersebut mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima masyarakat. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi riil pelayanan publik di Desa Ampeldento serta memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi perbaikan tata kelola pelayanan desa ke depan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi baik secara akademik maupun praktis, karena mampu menjadi dasar bagi pemerintah

desa, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan strategi yang lebih efektif guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian berdasarkan uraian diatas membuat peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul " Implementasi Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Ampeldento Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah mendeskripsikan permasalahan di atas maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagaiberikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Ampeldento Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan kebijakan publik tersebut di tingkat desa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan publik di Desa Ampeldento dalam penyelenggaraan pelayanan desa.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala utama pada proses implementasi kebijakan di desa.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademisi Analisis ini dapat memberikan informasi yang logis, terutama terkait dengan Implementasi Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Ampel DentoKecamatan Karangploso Kabupaten Malang . Serta Menguatkan literatur mengenai implementasi kebijakan publik di tingkat pemerintahan desa dan digitalisasi birokrasi.
2. Secara praktis Menghasilkan rekomendasi agar Pemdes Ampeldento dan Pemkab Malang bisa mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan publik dan meningkatkan mutu layanan kepada warga Di Desa Ampeldento Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang