

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah Negara kesatuan berbentuk Republik, yang membagi kewenangan dalam penyelenggaraan pemerintahan menjalankannya dalam bentuk pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Pemerintah daerah dibagi lagi jadi pemerintah provinsi, pemerintah kota/kabupaten dan desa.

Ditingkat desa, peran pemerintah desa sangat penting bagi perkembangan sebuah desa. Pemerintah desa memegang peranan penting dalam melayani warga desa sekaligus dengan memaksimalkan kualitas layanan dan kebutuhan masyarakat, peran pemerintah desa diperlukan untuk mewujudkan hal tersebut, masyarakat yang maju dan tenteram.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setara dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

Berlandaskan pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa disebutkan bahwa Perangkat Desa berkewajiban atas pewarisan dan perkembangan pelayanan terhadap warga Negara, dan dalam menjalankan tugasnya, perangkat desa bertanggung jawab untuk mengupayakan penyelenggaraan pemerintahan yang benar dan pilar-pilar sistem

pemerintahan desa terbuat yang tidak lepas dari tugas penyelenggaraan pemerintahan penguasa itu sendiri, yang dapat dilakukan dalam pengawasan segala kegiatan pemerintahan, perbaikan dan kemasyarakatan.

Pemerintah Desa adalah otoritas tingkat pemerintahan yang paling rendah dan memiliki lingkup wilayah yang kecil maka diminta penguasa desa dapat menyerap semua aspirasi masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa bahwa penguasa desa berharap bisa mengembangkan pelayanan bagi masyarakat. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan adalah ketersediaan fasilitas dan prasarana diantaranya ruangan tunggu pelayanan, meja tulis bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tempat parkir, toilet, perlengkapan kantor, komputer, dan beraneka macam peralatan lainnya. ketersediaan fasilitas dan prasarana juga sangat penting menjadi salah satu yang berdampak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. karena dengan fasilitas pelayanan yang memadai bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat sewaktu berada di ruang pelayanan. Misalnya, ruangan tunggu pelayanan masyarakat lebih tertip dan teratur sehingga masyarakat nyaman dalam melaksanakan pelayanan.

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan. Manusia tidak bisa dipisahkan dari pelayanan oleh karena itu dalam rangka melengkapi kebutuhan hidup. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua bentuk; diantaranya, pelayanan fisik yang bersikap pribadi seperti manusia dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota suatu organisasi, baik organisasi massa maupun Negara.

Idealnya, pemerintah desa memberikan pelayanan kepada warga yang memenuhi kebutuhan warga. Kenyataannya, terlepas dari kelebihan aparatnya, perangkat desa tidak dapat menjalankan tugas pemerintah dengan baik, juga karena tidak semua masyarakat mengetahui kebutuhannya karena masyarakat yakin kepada Aparat desa. Misalnya dalam memenuhi kebutuhan pokok beserta layanan yang berbentuk manajerial kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Lahir, Akta Nikah dan surat kematian. hal ini berlaku karena berbagai macam faktor diantaranya: masyarakat belum memiliki akses akan penjelasan yang bertkaitan dengan kompetensi beserta tugas penguasa desa dan program lainnya.

Berdasarkan hasil observasi saat Intrenship pada Juli 2022 di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai khususnya dibidang pelayanan yaitu pelayanan belum efektif dikarenakan kurangnya tanggungjawab dari pemerintah desa terhadap masyarakat, Serta fasilitas pendukung pelayanan masih belum memadai seperti komputer, toilet dan kecilnya ruangan tunggu serta meja tulis bagi masyarakat. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Masalah terdapat jejak digital untuk dapat diakses dari laman web <http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/> dengan judul Kualitas pelayanan publik (Studi di Kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur) memiliki masalah serupa yang dibaca penulis yaitu dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik sudah selaras dengan yang diharapkan walaupun kurang efektif. selain itu juga terdapat pula hambatan-

hambatan yang mempengaruhi seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kandolo.

Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting harus diperhatikan. Karena itu juga agar dapat menyediakan bantuan yang maksimal terhadap masyarakat, pemerintah desa harus memainkan perannya secara langsung dan berpartisipasi setara dengan komitmen dan kemampuannya, didukung oleh prasarana yang stabil dan layak digunakan

Berdasarkan masalah diatas, kemudian peneliti melakukan eksplorasi dengan menguraikan dalam bentuk judul “*Analisis Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang*”.

1.2 Rumusan Masalah

Ada beberapa hal yang bisa dijadikan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana analisis standar pelayanan publik bagi masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang Apa Faktor pendukung dan Faktor penghambat pelayanan publik terhadap masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik bagi masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik bagi masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat ataupun keuntungan penelitian ini yaitu terwujudnya sasaranm penelitian untuk itu keuntungan hasil penelitian ini mencakup berbagai hal:

1. Manfaat Akademis

Sebagai bahan peningkatan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Pelayanan publik di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

2. Manfaat Praktis

Menambah wawasan dan pemahaman langsung penulis tentang seberapa evektif analisis pelanyan publik bagi masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan serta rekomendasi dari instansi terkait yang penulis jadikan sasaran penelitian.