

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hal ini merupakan seperangkat pedoman yang diwajibkan oleh pengguna layanan publik. Dengan kata lain, kebijakan publik mengacu pada bantuan yang akan diberikan oleh lembaga pemerintah, termasuk lembaga pemerintah daerah, lembaga pemerintah negara, dan Badan Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (BUMD) kepada masyarakat setempat, dengan tujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat setempat. bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2013), pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan orang lain) atau masyarakat umum yang berkepentingan ke arah perusahaan sejalan dengan kebijakan dan pedoman pokok yang telah ditetapkan yang merupakan pelayanan publik.

Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemerintahan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyediaan layanan itu penting bagi keberadaan manusia. Pada kenyataannya, tidak mungkin memisahkan pelayanan dari kehidupan manusia, pemerintah terus-menerus mendapat tekanan dari masyarakat untuk memberikan layanan masyarakat yang berkualitas, namun permintaan tersebut sering kali tidak dipenuhi karena laju pelayanan masyarakat saat ini masih lamban. meskipun tuntunan karena pelayanan masyarakat yang diberikan secara eksperimental sejauh ini masih lambat, hal ini seringkali tidak sesuai dengan harapan.

Pelayanan publik secara umum didefinisikan sebagai tindakan yang hasilnya dimaksudkan untuk memberikan manfaat bagi orang, kelompok, atau masyarakat

dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang teridentifikasi. Organisasi merupakan wadah kegiatan pusat pelayanan yang harus dilaksanakan semaksimal mungkin, guna meminimalisir kebutuhan akan pusat pelayanan di desa. (Fazri, M., & Susiani, 2021)

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa adalah sebagai berikut:

1. Bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan memngurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat desa, berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.
2. Untuk mempercepat peningkatan kualitas kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan Desa, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Desa.
3. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Pelayanan merupakan suatu jasa yang diperlukan untuk memuaskan konsumen atau Masyarakat oleh Perusahaan swasta ataupun negeri. Mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan, termasuk pemberian hak dan hak dasar (Kholizah et al., 2024)

Menurut Zeithaml (2000) tujuan pelayanan publik pada umumnya bagaimana mempersiapkan pelayanan yang baik dan dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncakanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan
2. Memperlakukan pengguna layanan
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang baik

5. Menyediakan cara-cara

Meskipun pemerintah sudah menyadari perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebelum masa reformasi, namun lembaga koordinator pelayanan publik belum menindaklanjuti proyeksi pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu lembaga yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemerintah desa. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dinilai dari kemanjuran, efisiensi, kuantitas, dan kualitasnya. Pendapat dan kategori masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan berbeda-beda, mulai dari sangat tidak puas/sangat tidak puas efektif/efisien, hingga pelayanan terbaik yang mengedukasi masyarakat yang berprestasi. (Selatan & Kimbal, 2017)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika 2 suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pada prinsipnya, instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik dan bentuk pelayanan lainnya, baik yang disediakan sebagai barang atau jasa publik, sebagai bagian dari usahanya. upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat sambil menerapkan persyaratan hukum dan manajerial, melalui penciptaan sistem desentralisasi. Mengambil tindakan secara umum, kepegawaian berbeda dengan undang-undang karena mengatur sistem, teknik manajemen, dan kepentingan individu. Yaitu, bagaimana membuat orang-orang bertanggung jawab dan mendapatkan respons terbaik sehingga fasilitas dapat menguntungkan dan bermanfaat. (Syahrul & Nasution, 2022)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa, pemerintah desa wajib menasihati setiap masyarakat pemukiman untuk melaksanakan kewajiban pengaturan di wilayahnya sesuai dengan tujuan yang

tercantum dalam piagam dan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, organisasi pelayanan publik yang sangat kompeten dan disesuaikan dengan domain pembangunan, masyarakat, dan pemerintahan.

Keterlibatan pemerintah desa dalam pembentukan pemerintahan diharapkan dapat memajukan dan dengan melayani masyarakat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya yang disediakan oleh pemerintah desa, mewakili inisiatif untuk meningkatkan standar dan memastikan bahwa layanan publik dilaksanakan sejalan dengan pedoman umum. Hal ini juga menjamin bahwa setiap warga negara dilindungi dan bahwa negara dilaksanakan oleh warga negara yang mempunyai kompetensi.

Kantor desa mempunyai peranan penting dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan layanan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, termasuk Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan persyaratan lain sejenisnya sertifikasi lainnya. Guna memenuhi beragamnya kebutuhan masyarakat desa dan menjamin semuanya berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan optimalisasi terhadap lembaga-lembaga kantor desa.

Sikap dan karakter merupakan sebagai faktor penentu dari keberhasilan individu, kelompok, institusi bahkan negara sendiri dalam mencapai tujuannya. Pada pelaksanaan administrasi publik sangat di pengaruhi oleh etos kerja yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan adalah serangkaian kegiatan dari tugas pokok dan fungsi pokok pemerintahan, baik dari sisi pribadi pejabat pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan masyarakat. kebutuhan dasar warga negara. Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain hanyalah hasil dari satu hal kegiatan lembaga birokrasi publik yang langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani.

Baik masyarakat maupun pengurus organisasi, dalam kaitannya dengan kegiatan suatu organisasi, perlu menempatkan nilai yang tinggi dalam memberikan pelayanan prima. Layanan tidak diragukan lagi ditawarkan oleh entitas publik dan swasta. Pelayanan yang baik dapat menjaga dan menumbuhkan kebahagiaan dan loyalitas pengguna atau komunitas. Perusahaan atau institusi yang dikelola dengan baik dapat memberikan dampak positif terhadap pencapaian persyaratan layanan. (Ramadhani et al., 2024)

Salah satu bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan adalah pemerintahan desa. Orang yang berwenang dalam lingkup lokal menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam rangka mengatur dan mengawasi tujuan masyarakat setempat sejalan dengan tradisi dan asal usulnya, yang diterima dan diakui dalam struktur politik Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), sesuai dengan UU Desa Nomor 6 Tahun 2014.

Layanan yang dikelola oleh pegawai kepada masyarakat mengharuskan masyarakat secara keseluruhan selalu menerima layanan terbaik. Tetapi, kondisi layanan masyarakat saat ini minim informasi dan lambat, sehingga kurang efektif dan efisien dibandingkan yang diantisipasi. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang masuk dan imbauan masyarakat baik langsung atau tidak langsung, sehingga berdampak buruk terhadap peningkatan kualitas layanan.

Temuan penelitian awal menunjukkan bahwa staff di Kantor Desa Mekarsari tidak menjalankan tugasnya dengan baik, terutama dalam hal mengumpulkan informasi dan bahan-bahan yang diperlukan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini berdampak buruk pada pengembangan layanan karena pemerintah daerah kurang berminat untuk meningkatkan kualitas layanan dan upaya untuk meningkatkan layanan sering kali terabaikan.

Sinambella (2008) Pelayanan adalah setiap program yang dijalankan pemerintah yang memberikan manfaat bagi sejumlah orang yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan sebagai suatu kelompok atau unit memberikan kebahagiaan meskipun hasilnya tidak berhubungan dengan barang nyata.

Pemberian pelayanan prima diharapkan akan menjamin masyarakat senang dengan apa yang diterimanya, tentunya dengan perangkat desa yang memegang nilai tanggung jawab sebagai wujud komitmen menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Desa Mekarsari perlu dikembangkan menjadi sebuah hubungan di mana masyarakat setempat dapat menggabungkan tujuan mereka dan membaginya dengan pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Selain itu, tugas Kantor Desa adalah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai inisiatif pemerintah agar masyarakat memahami dan mendukungnya. Dampak dari hal ini adalah memberikan mereka kesempatan untuk meningkatkan pengetahuannya dan mendapatkan otoritas profesional sehingga mereka dapat membedakan antara pelayanan yang buruk dan pelayanan yang sangat baik yang diberikan oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi awal penulis, masih terdapat keluhan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Mekasari Kecamatan Tambun Selatan. Hal ini terlihat buruknya kualitas pelayanan Kantor Desa Mekarsari dan minimnya informasi yang diberikan kepada warga. Oleh karena itu, diperlukan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan nilai-nilai pelayanan. Kantor Desa dapat berjalan secara profesional, efektif, dan efisien apabila pelayanan masyarakat dilaksanakan secara maksimal. Oleh karenanya peneliti mengambil sebagai bahan penelitian yaitu yang berjudul **“LINGKUP KERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA MEKASARI KECAMATAN TAMBUN SELATAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana lingkup kerja pegawai Kantor Desa Mekarsari di Tambun Selatan?
2. Faktor apa yang menunjang pada pelayanan kerja Kantor Desa di Tambun Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengingat informasi latar belakang dan deskripsi masalah yang diberikan di atas, maka terdapat tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui apa saja yang lingkup kerja kantor desa Tambun Selatan
2. Dapat mengetahui faktor apa yang menunjang pelayanan kerja kantor desa di Tambun Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat informasi-informasi bagi semua pihak:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki sejumlah manfaat, termasuk potensi untuk meningkatkan literasi, berfungsi sebagai sumber informasi terkait, dan menjadi panduan bagi peneliti lingkungan kerja di masa depan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti yang diharapkan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Akademik

Untuk membantu memperoleh pemahaman yang luas dan menambah pengetahuan yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan orang lain, semoga temuan penelitian ini dapat bermanfaat.

b) Bagi Penulis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat mewujudkan potensi penuh mereka dan menjadi pelajaran bagi orang lain. Kedepan sedemikian rupa sehingga bisa melampaui apa yang sebelumnya.

c) Bagi Pihak Lain

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi upaya penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Kajian ini disusun dalam lima bab, yang masing-masing bab ditulis secara metodis sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini mencakup informasi tentang mengutarakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II

TELAAH PUSTAKA

Dalam bagian ini menjelaskan mengenai teori terkait dan teori yang relevan yang digunakan sebagai sumber saat menulis, studi sebelumnya berfungsi sebagai landasan untuk solusi jangka pendek terhadap rumusan masalah yang disarankan

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada Bab ini mencakup metodologi penelitian yang digunakan peneliti untuk menyelesaikan penelitiannya,

termasuk lokasi penelitian, strategi pengumpulan data, dan pendekatan analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang isi pokok dari penelitian berupa data yang dikumpulkan di lapangan berasal dari observasi dan analisis data yang berkaitan dengan akar permasalahan dari permasalahan yang ditemukan.

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi dari penelitian yang telah dilakukan.

