

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok yang diemban oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diperlukan oleh seluruh masyarakat, dimana pelayanan menjadi elemen terpenting dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja, karena pelayanan publik tidak pernah lepas dari kebutuhan dan kehidupan masyarakat. (Baihaqi, 2022)

Kebijakan pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hendaknya membawa angin segar untuk menghapus kegelisahan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kemudian ditegaskan pada pasal 18 butir e dan f, yang menyatakan bahwa “masyarakat berhak memberitahu kepada pemimpin penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan” (Paulina, 2023). Masyarakat memiliki hak komplain kepada pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan apabila tidak sesuai dengan standarnya, dan pemerintah wajib untuk menanggapi komplain dan masukan tersebut.

Begitu pula pada tingkat Desa, dimana Pemerintah desa memiliki peran penting dalam melayani masyarakat desa sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Kondisi tersebut diperkuat dengan lahirnya Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, memposisikan desa sebagai ujung tombak pembangunan nasional. Adanya undang-undang desa juga memberikan kejelasan tentang posisi dan juga kewenangan Pemerintah Desa dalam mengelola urusan rumah tangga desa. Regulasi tersebut juga mengatur kebijakan pemerintah tentang pemberian alokasi dana desa yang memungkinkan digunakan untuk pengembangan potensi yang dimiliki serta. Selain itu, kebijakan tentang desa memberikan desa sumber dana dan juga kewenangan yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Regulasi yang memberikan kewenangan dan tanggungjawab yang cukup besar kepada desa tentunya harus diimbangi dengan terselenggaranya Pemerintahan Desa yang mampu berkomitmen untuk menjalankan pemerintahan yang baik.

Aturan terkait Pemerintahan Desa diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, pasal 1 ayat (6) menyebutkan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsif) bisa semakin kokoh, legitimate, dan mampu bekerja secara efektif bila ditopang dengan kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen *governance* di desa. Oleh karena itu, Pemerintahan Desa dituntut untuk melakukan perubahan yang serius, apakah dari segi kepemimpinan, dari segi kinerja birokrasi yang harus berorientasi pada pelayanan-pelayanan yang berkualitas.

Merujuk pada Gampong lancok-lancok yang terletak di kecamatan kuala kabupaten Bireuen dengan luas wilayah 300 Ha. Adapun jenis pelayanan yang ada di Gampong lancok-lancok pelayanan administratif dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif di Gampong lancok-lancok meliputi jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Surat Miskin, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya. Sedangkan, pelayanan jasa di Gampong lancok-lancok meliputi pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Gampong Lancok-Lancok, ditemukan bahwa pelayanan administrasi publik di tingkat gampong masih belum berjalan secara optimal. Permasalahan utama terletak pada proses pelayanan administrasi yang tidak efektif dan efisien, terutama dalam pengurusan dokumen-dokumen penting seperti surat domisili, surat keterangan miskin, dan surat keterangan yatim serta surat pengantar lainnya. Disini, hampir keseluruhan masyarakat jika memiliki keperluan perihal administrasi di tingkat desa dipastikan harus mendatangi aparatur gampong secara langsung ke rumah pribadi mereka untuk mendapatkan layanan, karena kantor gampong tidak difungsikan secara maksimal sebagai pusat pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa akses pelayanan belum terpusat dan belum sesuai dengan prinsip dasar pelayanan publik yang mengedepankan kemudahan akses, kecepatan, dan kejelasan prosedur. Kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan yang memadai, peralatan komputer, jaringan internet, serta sistem dokumentasi yang baik menjadi faktor penghambat

yang signifikan. Selain itu, tidak adanya jadwal pelayanan yang tetap maupun standar operasional prosedur (SOP) menyebabkan masyarakat mengalami ketidakpastian dalam memperoleh layanan. Akibat dari kondisi tersebut, proses administrasi menjadi lambat dan tidak terstandarisasi. Masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama bahkan hingga beberapa hari untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Hal ini sangat merugikan, terutama dalam kasus-kasus mendesak seperti keperluan pengajuan beasiswa atau keperluan dokumen kependudukan menjelang pemilu. Kinerja aparatur desa juga belum terorganisir dengan baik karena masih mengandalkan metode manual dan belum berbasis sistem yang terdigitalisasi.

Disisi lain, Pemerintah Gampong Lancok-Lancok sebenarnya telah memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pengurusan surat keterangan dan rekomendasi. SOP tersebut mencakup 22 jenis layanan administratif, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan miskin, surat keterangan belum menikah, surat izin usaha, hingga surat rekomendasi lamaran kerja. Persyaratan dokumen yang diperlukan juga cukup sederhana, yaitu fotokopi KTP, KK, akta kelahiran, serta dokumen pendukung lainnya sesuai jenis surat yang dimohonkan. Di samping itu, SOP juga menyatakan bahwa tidak dipungut biaya dalam proses pengurusan dan waktu penyelesaian maksimal adalah satu kali dua puluh empat jam setelah permohonan diterima secara lengkap. Walaupun SOP Pemerintah Gampong Lancok-Lancok Kabupaten Bireuen telah ditetapkan namun berbanding terbalik dengan kondisi kenyataan terjadi di Desa tersebut.

Hal tersebut dibuktikan melalui pendapat salah satu masyarakat setempat Ibu Nurmi (42) mengutarakan:

“saya merasa pelayanan yang diberikan oleh aparat *Gampong* terkesan lambat, saya pernah meminta bantuan agar mengurus surat keterangan yatim dan keterangan miskin untuk anak saya yang masih kecil dan sedang sekolah untuk pengurusan bantuan dari DPR RI kalau tidak salah saya, surat yang saya maksud selesainya 5 hari kemudian dengan berbagai alasan dari pihak aparat” (Wawancara awal, 4 November 2024).

Kemudian, hal serupa juga disampaikan oleh salah seorang remaja yang berasal dari warga Lancok-Lancok, Ferdi (19) merasa kecewa pada pelayanan pembuatan pada saat mengurus surat keterangan tidak mampu di *Gampongnya*, berikut kata Ferdi (19):

“Kebetulan juga pernah dulu menanyakan berapa lama dibutuhkan untuk diterbitkan surat miskin dari kantor *geuchik*. Jadi mereka mengatakan bisa memakan waktu 2 atau 3 hari dengan alasan harus di ketahui *geuchik*. Padahal disatu sisi saya sangat memerlukan pembuatan surat tersebut di hari itu juga. Namun justru harus menunggu lagi untuk diterbitkan surat miskin di kantor *geuchik*”. (Wawancara awal, 4 November 2024).

Berdasarkan pernyataan dari kedua warga *Gampong Lancok-Lancok* memperlihatkan realitas pelayanan administrasi publik yang masih jauh dari kata optimal. Dalam praktiknya, proses pengurusan dokumen penting seperti surat keterangan miskin, surat domisili, surat keterangan yatim serta surat pengantar lainnya tidak dilakukan secara terpusat di kantor *gampong*, melainkan masyarakat harus menemui aparat *gampong* langsung ke rumah pribadi mereka.

Hal ini menandakan bahwa kantor Desa belum difungsikan secara maksimal sebagai pusat layanan publik. Kondisi tersebut tentu menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta menunjukkan belum diterapkannya prinsip pelayanan publik yang mengutamakan aksesibilitas, kecepatan, dan kejelasan prosedur. Padahal kebijakan pelayanan publik sudah dikeluarkan khususnya bagi pemerintahan Desa untuk dapat memberikan pelayanan secara

maksimal kepada masyarakat. Namun kondisi kenyataan berbalik yang terjadi di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen masyarakatnya masih mengeluhkan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa setempat.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan Administrasi *Gampong* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen”. Semoga penelitian ini dapat membantu menyelesaikan permasalahan dalam bidang pelayanan administrasi di masa kini dan masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, rumusan masalah yang dikemukakan adalah seperti berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen?
2. Apa hambatan pelayanan administrasi gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen?

1.3 Fokus Penelitian

1. Pelayanan administrasi gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen ditinjau dari aspek kehandalan, aspek daya tanggap, dan aspek jaminan.

2. Hambatan pelayanan administrasi gampong dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen.

1.4 Tujuan Penelitian

Melalui penulisan skripsi ini akan dapat mencapai tujuan-tujuan seperti berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi *gampong* dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen dari segi dari fasilitas infrastruktur dan sumber daya manusia..
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan pelayanan administrasi *gampong* dalam meningkatkan pelayanan publik di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen berdasarkan standar pelayanan dan mengelola informasi data, pelayanan kebutuhan masyarakat, dan pelayanan pengurusan dokumen masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mempunyai dua kajian penting yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan dan membantu mengatasi sebuah permasalahan pada objek penelitian. Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penggunaan Administrasi Gampong Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di *Gampong Lancok-Lancok* Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen

sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dan kemudahan maksimal dari Gampong Lancok-Lancok Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu-ilmu serta konsep pembahasan mengenai Administrasi Gampong Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Gampong Lancok-Lancok Kecamatan Kuala Kabupaten Bireuen. penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti sejenis di masa yang akan datang.