

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian 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.

Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah

, terjangkau, dan terukur. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Layanan umum yang bermutu tinggi adalah layanan yang bersifat mudah, sederhana, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Otorisasi Mesin dan Birokrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan ketetapan pengguna pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, layanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19).

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karna masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1).

Dalam Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa, pemerintah desa berkewajiban membina setiap warga Masyarakat untuk mewujudkan tugas otonomi daerah dan melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana di atur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam organisasi,

pemerintahan, pembangunan, dan bidang social semua membutuhkan pelayanan publik.

Pemerintahan Desa mempunyai peran penting dalam tata kelola pemerintahan yang dapat membentuk pemerintahan Desa yang professional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggungjawab. Tata kelola yang baik dapat menghasilkan pelayanan publik yang optimal, melalui peningkatan kemampuan aparatur pemerintahan Desa untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan professional sehingga menghasilkan kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa.

Pemerintahan Desa Paya Demam Dua juga ikut menjalankan tugas amanat dari Undang-Undang yang telah di perlakukan dalam hal hak-hak masyarakat di bidang pelayanan publik di kantor Desa.

Ada beberapa jenis dan bentuk pelayanan birokrasi desa Paya Demam Dua meliputi:

- a. Pembuatan KTP
- b. Pelatihan Desa
- c. Surat Keterangan Lahir
- d. Perubahan Data Kartu Keluarga
- e. Pengurusan Surat Kematian
- f. APBD Desa
- g. Jaringan Aspirasi Rakyat
- h. Laporan Pemerintah Desa

Namun pada pelaksanaanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Paya Demam dua belum sepenuhnya Optimal di bidang pelayanan birokrasi

kepada masyarakat, “Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan di Kantor Desa Paya Demam Dua, minimnya staf yang ada di desa Paya Demam dua, kemudian ketidak disiplin staf perangkat desa dilihat dari kantor desa terlihat sepi Ketika jam masuk kantor, Pelayanan yang kurang humanis, dan lambat. Sehingga menyebabkan pelayanan terkesan tidak optimal kepada masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi pelayanan publik pada kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti lihat diatas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Optimalisasi pelayanan publik Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur?
2. Bidang apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan yang optimal Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi focus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik pada kantor Desa Paya Demam Dua Kabupaten Aceh Timur, di fokuskan pada
 - (1) Kualitas Pelayanan
 - (2) Waktu Pelaksanaan
 - (3) Tersedianya Kotak Saran dan Nomor *Call Center*.
 - (4) Sarana Dan Prasarana
2. Bidang yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan publik yang optimal, difokuskan pada
 - 1) Kompetensi Petugas
 - 2) Sarana Dan Prasarana

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan focus penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Optimalisasi pelayanan publik Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui Apa saja faktor yang mempengaruhi Optimalisasi pelayanan publik Pada Kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis menyimpulkan beberapa manfaat yang diharapkan bermanfaat kepada kita semua, di antaranya:

1. **Manfaat Teoritis**

- 1) Hasil penelitian yang penulis teliti dapat berguna sebagai bahan tambahan dan masukan untuk memperkaya kepustakaan dan pengembangan Ilmu Sosial, Khususnya Ilmu Administrasi Publik.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dalam pengembangan konsep dan teori.

2. **Manfaat Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan pihak terkait Optimalisasi pelayanan publik pada kantor Desa Paya Demam Dua Kecamatan Pante Bidari Kabupaten Aceh Timur.
- 2) Hasil Penelitian ini di harapkan berguna bagi peneliti sendiri dan peneliti selanjutnya yang mengambil objek penelitian yang sama dengan yang penulis teliti.