

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur keberhasilan Lembaga Pemerintahan di wilayah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di setiap wilayah. Otonomi daerah dapat dikatakan telah berhasil apabila pelayanan publik tersebut diselenggarakan dengan baik serta berkualitas. Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi persoalan di setiap negara, permasalahan pelayanan menjadi persoalan yang sangat penting. Permasalahan mengenai pelayanan publik terjadi karena pemerintah belum mampu memenuhi pelayanan yang menjadi kebutuhan dari para masyarakat. Untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya akan banyak memunculkan tuntutan-tuntutan dari pada masyarakat kepada aparat pemerintah.

Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Dasar nomor 25 tahun 2009 menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Negara Indonesia menganut sistem demokrasi yang berarti sistem pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, yang artinya dalam sistem tersebut rakyatlah yang memegang kekuasaan tertinggi. Konsep tersebut merupakan

pola dalam memberikan pelayanan publik, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintahan, karena negara berkewajiban untuk melayani setiap warga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari setiap warga negaranya. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia yang saat ini menjadi perhatian umum.

Pemberian Pelayanan Publik dikatakan (**Aras, 2013**) bermutu kepada publik bergantung pada prestasi kerja serta kualitas kepemimpinan suatu organisasi. Kepala desa sebagai sosok yang memiliki kekuasaan untuk mengatur pemerintahan desa, memiliki peran kunci dalam memastikan kualitas pelayanan publik yang baik. Kualitas kepemimpinan yang baik dari seorang kepala desa dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini melibatkan kemampuan kepala desa dalam membangun budaya kerja yang professional, serta memberikan arahan dan motivasi kepada petugas pelayanan publik. Dengan kepemimpinan yang kuat dan komitmen yang tinggi, kepala desa dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memastikan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Bojongkunci memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, kekuasaan tersebut juga membawa risiko besar karena kepala desa harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa harus memiliki kemampuan manajerial dan inisiatif yang tinggi, serta melakukan pengawasan yang

ketat untuk memastikan kinerja pelayanan publik yang baik. Maka dari itu, tanggung jawab pemerintah desa sangat penting untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat didalam memberikan pelayanannya.

Standar pelayanan Provinsi Jawa Barat sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang Pelayanan Publik yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan, bahwa peran pemerintah desa sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan yang berkualitas melalui kinerja petugas yang kompeten, memahami dan mengetahui aturan terkait pelayanan publik.

Peraturan desa (PerDes) merupakan peraturan yang dibuat oleh pemerintah desa guna mengatur dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan di tingkat desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi yang ada. Di Desa Bojongkunci, Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung, telah mengeluarkan dua peraturan desa, yaitu RKPDes (Rencana Kerja Pemerintah Desa) dan APBDes (Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa). Dalam RKPDes, telah dilaksanakan program pembangunan infrastruktur yang sangat penting, seperti ketahanan pangan, pembangunan jembatan sebagai sarana penunjang, dan penyediaan fasilitas air bersih. Penerapan PerDes dalam RKPDes di Desa Bojongkunci ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan infrastruktur yang memadai.

Sementara itu, APBDes berisi tentang alokasi anggaran pendapatan dan belanja desa yang digunakan untuk program-program tertentu di desa bojongkunci.

Beberapa program yang telah dilaksanakan dalam APBDes meliputi pengelolaan sampah dengan meningkatkan jumlah TPS (Tempat Pembuangan Sampah) untuk menjaga kebersihan lingkungan, serta pembangunan fasilitas kesehatan seperti Posyandu untuk program stunting. Tujuan dari penerapan PerDes di Desa Bojongkunci ini untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melaksanakan program-program yang bermanfaat bagi masyarakat.

Pelayanan publik di Kantor Desa Bojongkunci secara umum telah mengalami peningkatan, namun masih terdapat beberapa kekurangan, berdasarkan observasi dan data yang diperoleh peneliti yaitu terlihat penampilan petugas dan sikap profesionalisme serta sumber daya manusia (SDM) di Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung masih belum memadai kurang rapihnya penampilan petugas dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan. Penampilan yang kurang profesional dapat meragukan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Kesadaran petugas akan pentingnya penampilan ini merupakan bagian dari standar layanan yang baik. Selanjutnya masalah lain yaitu jumlah aparatur di Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung masih terbatas sehingga kekurangan tenaga kerja yang diperlukan dapat menyebabkan pelayanan yang lambat. Dampak yang timbul akibat kekurangan dalam kecepatan pelayanan adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Desa Bojongkunci,

sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa dan kurangnya pelayanan yang berkualitas dan efisien.

Penting bagi pemerintah desa untuk memahami harapan masyarakat dan berupaya memenuhi pelayanan yang berkualitas dan efisien. Dengan melakukan hal ini, pemerintah desa dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kesejahteraan bersama.

Masalah utama yang terjadi pada bidang kesejahteraan di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung yaitu terlihat pada penginputan data dan pelayanan tepat waktu, program dana desa untuk *stunting* pada balita yang tidak efektif. Masalah ini muncul karena pembagian dana *stunting* yang dilakukan di Desa Bojongkunci tidak efektif, terutama dalam hal alokasi dana yang diberikan kepada Posyandu Lansia dan Balita. Posyandu yang terbagi ini hanya menerima dana sebesar 4,2 juta pertahun dari Rp. 54.000.000 juta rupiah untuk menjalankan program *stunting*. Keterbatasan dana ini berdampak negatif pada efektivitas program *stunting* di Desa Bojongkunci.

Posyandu mengalami keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada balita yang mengalami *stunting*. Keterbatasan dana tidak mencukupi untuk melakukan tindakan pencegahan dan pengawasan yang diperlukan untuk mengatasi masalah *stunting* secara efektif. Pemerintah desa perlu mengevaluasi alokasi dana yang diberikan untuk Posyandu agar lebih sesuai dengan tujuan program *stunting* dan jumlah balita yang membutuhkan perhatian khusus.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, menganalisis Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan di Kantor Desa BojongKunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, penulis mengajukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa BojongKunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan data yang diperoleh penulis, maka penulis memfokuskan pada “Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa BojongKunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung”. Sebagai hal penting bagi sebuah lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan menjawab kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, agar masalah yang dibahas lebih spesifik dapat memunculkan pokok permasalahan yang akan diteliti oleh penulis. Maka penulis merumuskan permasalahan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada bidang kesejahteraan di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung?

2. Apa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik pada bidang kesejahteraan di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada bidang kesejahteraan di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pelayanan publik pada bidang kesejahteraan di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang berhubungan dengan Administrasi Publik khususnya yang menyangkut dengan Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa Bojongkunci. Serta untuk memotivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik termasuk di Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan alternatif dan menjadi bahan referensi bagi penelitian di masa mendatang mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.