

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah aspek yang erat dengan keseharian kita, melibatkan beragam aspek, mulai dari izin-izin, pasokan listrik dan air, layanan kesehatan, pendidikan, jaringan jaminan sosial, hingga semua aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwasanya pelayanan publik merupakan rangkaian upaya yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk semua warga negara dan penduduk, termasuk dalam kelompok barang, jasa, dan/atau layanan administratif. Hal ini tercantum pula pada peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terdapat juga dalam Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Barat Nomor 58 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada era yang menjunjung tinggi *good governance*, pelayanan publik memiliki peran sentral dan posisi strategis, termasuk partisipasi aktif masyarakat di dalamnya. Seperti yang diungkapkan oleh Dwiyanto (2018) dalam karyanya berjudul "*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*," terdapat beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik awal untuk membangun

good governance di Indonesia. Dalam menjalankan pelayanan publik, masyarakat bukan hanya penerima manfaat, tetapi juga memiliki peran sebagai pengawas eksternal bersama lembaga seperti Ombudsman serta DPR/DPRD. Hak masyarakat untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik adalah hak yang wajar, namun pengawasan tersebut harus sesuai dengan peraturan yang ada.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menjelaskan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Lalu tertuang pula dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dengan tegas dijelaskan bahwa desa merupakan entitas hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan lokal berdasarkan inisiatif masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam tata pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa, yang dipimpin oleh kepala desa, memiliki tanggung jawab serupa dengan instansi pemerintah lainnya. Dengan demikian, pemerintah desa berperan sebagai penyelenggara layanan masyarakat desa yang juga diwajibkan berpegang pada prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Setiap desa memiliki Kantor Desa sebagai pusat pelayanan publik untuk warganya. Di Kantor Desa, terdapat Kepala Desa (Pemerintah Desa) dan Perangkat Desa, yang berperan dalam mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan lokal dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa bertanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan warga, mengelola administrasi desa, termasuk kependudukan, keuangan, dan pembangunan. Kesejahteraan warga menjadi indikator keberhasilan desa yang makmur. Kemandirian desa terlihat dalam tata kelola pemerintahan yang baik, di mana transparansi, akuntabilitas, responsabilitas, independensi, serta kesetaraan/kewajaran menjadi prinsip utama, sambil selalu mematuhi aturan dan prosedur yang berlaku. Peran kepala desa dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab dan berkualitas kepada warga berperan besar dalam menciptakan perbaikan dalam kehidupan di desa tersebut. Pemerintah desa juga berfokus pada pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa.

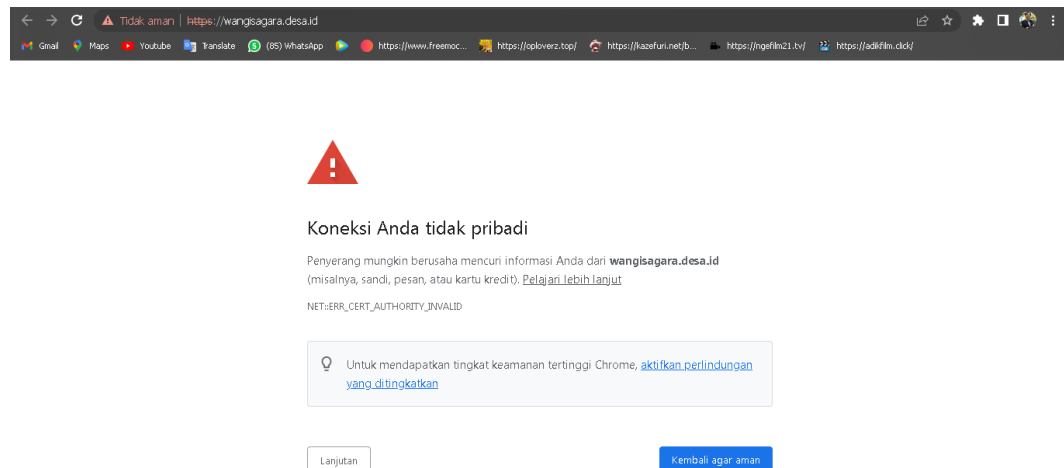
Ada satu desa di wilayah Kecamatan Majalaya yang memiliki pemerintahan desa yang diakui memiliki kriteria yang serupa dengan yang diuraikan di atas. Warga di desa ini merasa bahwa layanan pemerintahannya tergolong baik dan memuaskan, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti pemindahan KTP dan pembuatan SKCK. Perangkat desa sangat berdedikasi dalam melayani warga, dengan sikap yang ramah, tanggap, dan semangat membantu. Waktu kerja yang diatur sesuai peraturan dan proses yang mudah, arahan yang jelas, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif memberikan kenyamanan

dan kemudahan bagi warga. Komunikasi antara warga dan kepala desa berjalan dengan baik, dengan pemerintah desa yang terbuka terhadap saran dan kritikan dari masyarakat. Gotong royong dan kebersamaan warga juga menjadi ciri khas desa ini, yang membuatnya dikenal sebagai desa yang terhormat.

Namun, masih ada banyak warga yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa di daerah mereka. Contohnya, dalam hal pelayanan yang disediakan melalui Website Dibedasken dan Yandes, terkadang masih muncul masalah seperti eror akibat koneksi Wifi yang tidak memadai. Lebih dari itu, kurangnya efisiensi Yandes juga berdampak negatif pada kecepatan proses pelayanan.

### Gambar 1.1

#### Website pelayanan Desa Wangisagara

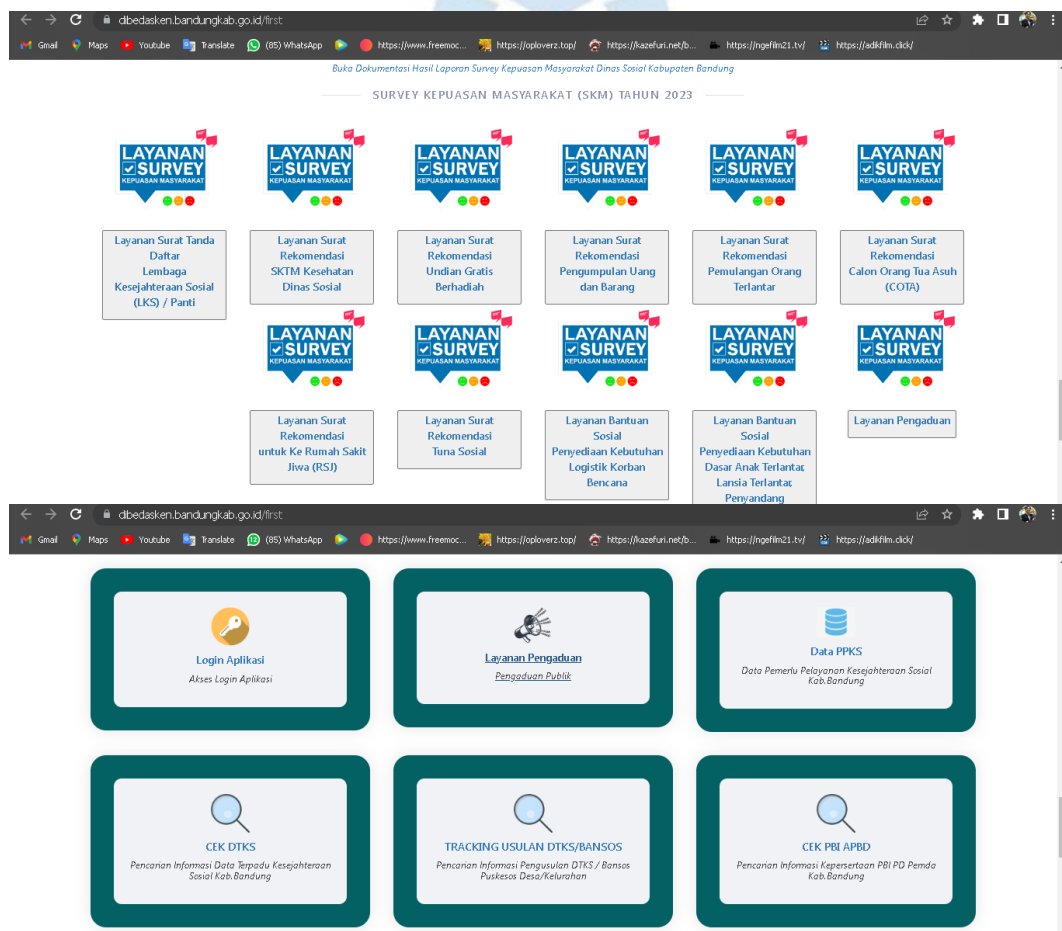


Sumber: <https://dibedasken.bandungkab.go.id/first/#>

Dilihat dari Gambar 1.1 di atas, terdapat situasi di mana website tersebut mengalami kendala atau eror. Setelah diselidiki, masalah tersebut tampaknya

berasal dari servernya yang kadang-kadang mengalami down atau terpengaruh oleh akses Wifi yang sering tidak stabil. Contoh yang relevan adalah saat memasuki setiap awal tahun ajaran baru, terjadi lonjakan pelayanan terutama dalam pembuatan SKTM puskesmas dan DTKS, yang sering kali menyebabkan server menjadi down karena banyaknya akses yang dilakukan oleh desa maupun masyarakat.

**Gambar 1.2**  
**Survey Masyarakat dan layanan pengaduan masyarakat pada Website Dibedasken tahun 2021-2022**



<https://dibedasken.bandungkab.go.id/first/#>

Gambar 1.2 ada beberapa layanan survey untuk masyarakat akan tetapi tidak semuanya dapat diakses oleh masyarakat luas dimana layanan masyarakat hanya dapat mengadakan dengan mengisi data diri yang panjang selain hal tersebut juga didesa wangisagara untuk pelayanan pengaduan itu sendiri hanya dapat dilakukan oleh Sekdes atau Admin. Sebagaimana website ini merupakan salah satu website resmi milik Pemerintah Kabupaten Bandung dan diresmikannya Website Pelayanan Dinas Sosial Selain sebagai promosi daerah kepada pihak luar, melalui website ini masyarakat juga bisa mengakses dan mencari informasi penerima bantuan sosial dari Pemerintah Pusat maupun Daerah yang dibutuhkan masyarakat. Selanjutnya, hadirnya website ini merupakan salah satu langkah yang ditempuh Pemerintah Kabupaten Bandung untuk dijadikan alat ukur dalam mengentaskan Kemiskinan di Kabupaten Bandung.

Akan tetapi masyarakat hanya dapat mengaksesnya saja selebihnya untuk layanan pengaduan dan perbaikan semua data dilimpahkan pada pihak yang berwenang salah satunya sekdes. Sebagaimana wawancara dengan ibu sekdes ibu Iis Nina Kartina beliau mengatakan “sebenarnya untuk website ini sudah sangat efektif ya neng akan tetapi namanya juga website yang terpusat pada internet tentunya pasti akan ada kendala tidak akan selama mulus, kadang wifi yang kurang stabil atau server yang kadang ngedown karena banyaknya orang yang akses”

Hal ini dapat menghambat kemajuan pembangunan desa serta mempengaruhi efektivitas dari berbagai program pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lain sebagainya, begitupun di desa Wangisagara.

Dari analisis di Desa Wangisagara, masih terlihat beberapa permasalahan seperti harapan masyarakat akan layanan yang lebih baik, perubahan regulasi atau kebijakan dalam penyelenggaraan layanan publik, serta inovasi teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Selain itu, terdapat juga faktor-faktor internal dalam instansi pemerintah, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dan optimalisasi sistem manajemen organisasi guna mencapai tujuan-tujuannya. Situasi tersebut jelas akan menjadi kendala serius dalam usaha meningkatkan mutu layanan publik. Karenanya, perlu dilakukan upaya strategis dalam pengembangan pelayanan publik untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif kepada seluruh masyarakat.

Oleh sebab itulah peneliti tertarik untuk mengangkat Judul dengan Topik **"PENGEMBANGAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI DESA WANGISAGARA KECAMATAN MAJALAYA"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas penulis mengidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat beberapa pelayanan yang mengakibatkan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Belum optimalnya pemberdayaan infrstruktur yang ada terutama pada Wifi.
3. Sebagian besar masyarakat belum memahami/belum bisa mengenai pentingnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terutama pada website layanan pengaduan sivedaskeun.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di kemukakan, maka yang menjadi topik permasalahan ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan strategi struktur yang ada di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya?
2. Bagaimana pengembangan strategi penyederhanaan sistem yang ada di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya ?
3. Bagaimana pengembangan strategi Infrastruktur yang ada di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya?
4. Bagaimana pengembangan strategi budaya dan kultur yang ada di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya?
5. Bagaimana pengembangan strategi Kewirausahaan yang ada di Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum dilakukan untuk menggali informasi tentang bagaimana desa yang ada di desa Wangisagara berkembang menuju Desa Digital.

1. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan strategi struktur yang ada didesa Wangisagara Kecamatan Majalaya
2. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan strategi penyederhanaan sistem yang ada didesa Wangisagara Kecamatan Majalaya
3. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan Infrastruktur yang ada didesa Wangisagara Kecamatan Majalaya.



4. Untuk mengetahui bagaimana pengembangan strategi budaya dan kultur yang ada didesa Wangisagara Kecamatan Majalaya.
5. Untuk mengetahui pengembangan strategi Kewirausahaan yang ada di Desa Sukamaju Kecamatan Majalaya.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengembangan Strategi pelayanan publik pada Desa.
- 2) Hasil penelitian tersebut diharapkan bisa digunakan sebagai bahan kajian ilmu mengenai pengembangan Strategi pelayanan publik pada Desa.
- 3) Hasil penelitian tersebut diharapkan bisa digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan pengembangan Strategi pelayanan publik pada Desa.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai bagaimana pengembangan Strategi pelayanan publik pada Desa
- 2) Bagi Civitas akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam penelitian sejenis di waktu yang akan datang dan dapat

dijadikan sumber bacaan yang dapat menambah wacana baru sebagai sumber pustaka.

- 3) Bagi pemerintah daerah, besar harapan dalam penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan maupun kritik dan saran bagi pemerintah daerah sebagai saran atau dasar untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah khususnya Desa.

## **2.2 Kerangka Pikir**

Peran Administrasi Publik sangatlah vital, dimana Administrasi Publik menyangkut pada suatu kebijakan yang di dalamnya terkandung kepentingan dan permasalahan public. Maka Pemerintahan Desa memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang berdasarkan kepada Undang-undang No. 25 Tahun 2009, batasan pelayanan publik adalah 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.

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Pengembangan Strategi Pelayanan di Desa Wangisagara”. Adapun salah satu teori yang digunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2001), dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan birokrasi bisa dilakukan dengan memakai lima strategi pengembangan pelayanan publik diantaranya yaitu,

Pertama yaitu Strategi pengembangan struktur dalam dimensi ini indicator yang dianalisis yaitu kelembangaan, kelembangaan disini memiliki arti yang cukup

luas yang berkaitan dengan Norma, Nilai Hukum, aturan ataupun kode etik yang ada, aspek yang dinilai bagaimana pegawainya bisa mengembangkan prospek dalam pemerintahannya.

Kedua ada Strategi pengembangan atau penyederhanaan indikator yang dianalisis dalam dimensi ini ialah mengenai pedoman atau prosedur-prosedur yang dapat mengatur secara detail setiap proses pelayanan.

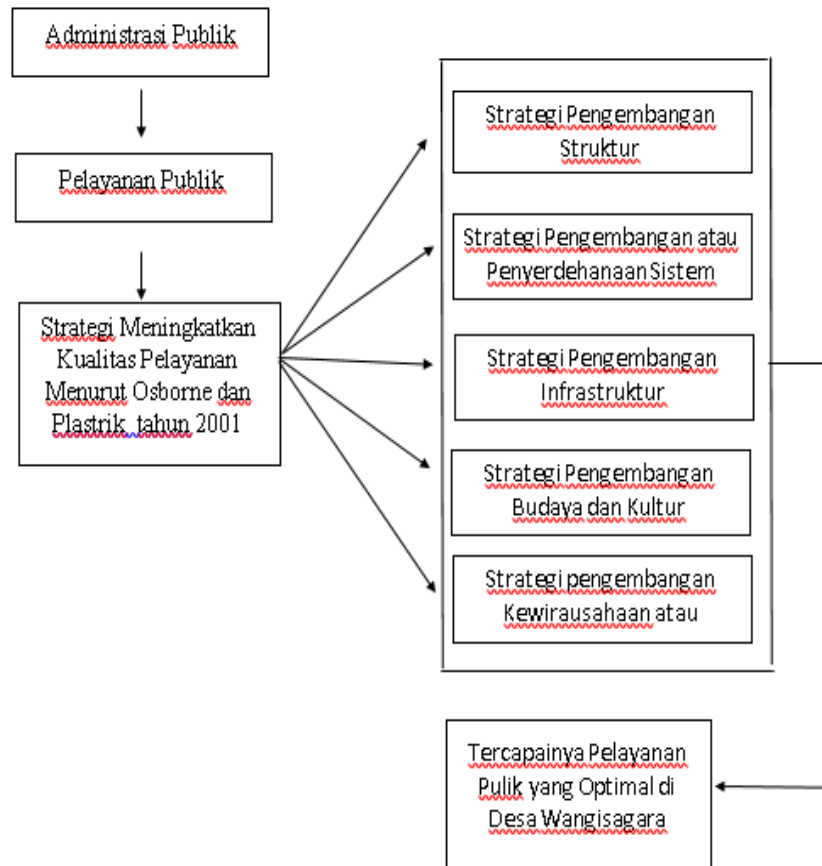
Ketiga ada Strategi pengembangan infrastruktur dengan indikator penyediaan pelayanan meliputi pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyediaan fasilitas fisik.

Keempat ada Strategi pengembangan budaya atau kultur dalam dimensi ini Proses perubahan karakter ataupun pola pikir dari seorang pegawai yang mendasari pada pandangan hidup, nilai, sifat norma, atau kebiasaan-kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

Kelima Strategi pengembangan kewirausahaan indikator dalam dimensi ini yaitu Mengembangkan Jiwa Kewirausahaan, Membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

Untuk lebih jelas lagi, kerangka berpikir yang meliputi penggunaan teori dalam penelitian ini ada dijelaskan dalam bentuk bagan, sebagai berikut :

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber: Diolah peneliti