

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan sebagai fungsi utama dari pemerintah hingga saat ini tetap menjadi fokus utama yang diperhatikan oleh seluruh kalangan sehingga memiliki nilai urgensi tinggi seiring dengan munculnya patologi birokrasi yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik selalu bersinggungan dengan masyarakat dan pemerintah, maka permasalahan yang muncul dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi pembicaraan utama bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Tugas pokok pemerintah sebagai penyedia layanan adalah menjalankan pelayanan publik (*public service*) dengan tujuan mencapai kesejahteraan umum (*public welfare*).

Proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah hingga saat ini masih dicirikan oleh prosedur yang berbelit-belit, inefisiensi yang sangat tinggi, serta belum ada kepastian terkait waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan (Sellang et al., 2019). Hal ini menyebabkan terjadinya kendala bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, termasuk potensi keterlambatan atau kesulitan dalam memenuhi kebutuhan dan hak mereka. Oleh karena itu, masyarakat sering merasa tidak puas terhadap kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas atau langkah-langkah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk, baik itu berupa barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk memenuhi keinginan dan keperluan masyarakat, bukan hanya sekedar kepentingan individu. Hal ini meliputi aspek-aspek seperti pendidikan, kesehatan, politik, dan lainnya.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari adanya penerapan konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) serta mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Penerapan *good governance* yang efektif membutuhkan koordinasi yang efektif, integritas, profesionalisme, serta sikap kerja dan moral yang tinggi (Sedarmayanti, 2003). Maka, dalam mewujudkan *good governance* dibutuhkan komitmen dan pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata dari pemerintah sehingga penyelenggaraan pelayanan dan pembangunan dapat berlangsung secara baik serta dapat meminimalisir terjadinya patologi birokrasi. Saat ini, masyarakat menginginkan pemerintah mampu menjalankan *good governance*, artinya

masyarakat berharap bahwa pemerintah dapat mengelola pemerintahan dengan efisien, efektif, terbuka, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab.

*Good governance* diterapkan sebagai respons atas ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang telah lama dipercayai sebagai penyelenggara layanan publik (Paska et al., 2023). Oleh karena itu, pelayanan publik memiliki peran penting dalam menentukan penerapan tata kelola yang baik (*good governance*) di suatu negara, karena melalui pelayanan publik, pemerintah dapat secara efisien dan efektif memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap masyarakat. Menurut Maryam dalam Lestari & Santoso (2022);

“Ada tiga alasan penting yang menyebabkan pelayanan publik dapat mendorong penerapan *good governance*. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh berbagai pihak terkait seperti pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis. Kedua, pelayanan publik menjadi ranah di mana ketiga elemen tata kelola berinteraksi secara intensif. Ketiga, nilai-nilai yang merupakan ciri khas dari praktik tata kelola yang baik dapat lebih mudah dan jelas tercermin melalui pelayanan publik.”

Dengan demikian, dalam menjalankan pelayanan publik pemerintah harus melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) agar pemerintah mampu meningkatkan responsifitas dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai pemenuhan kebutuhan dan penyelesaian masalah publik. Hal ini penting untuk menjamin bahwa kebijakan dan program pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah mampu mengakomodasi serta memenuhi berbagai harapan dan keperluan masyarakat.

*Good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan lebih dari beberapa pihak yang memiliki kepentingan yaitu

pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Tugas utama pemerintah adalah menciptakan serta menjaga lingkungan politik dan hukum yang mendukung, sementara sektor swasta memiliki peran kunci dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat melalui investasi dan inovasi ekonomi. Masyarakat juga memiliki tanggung jawab besar untuk berperan secara positif dalam berbagai aspek interaksi sosial, ekonomi, dan politik, dengan mengajak kelompok dalam masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik demi kemajuan dan kesejahteraan bersama. Tujuan utama dari *good governance* adalah menciptakan hubungan dan kerjasama yang harmonis di antara ketiga pihak tersebut. Apabila ketiga pihak tersebut memiliki interaksi dan menjaga kesinergisan, maka upaya untuk mewujudkan *good governance* dalam proses pelayanan publik akan tercapai.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah menjadi alasan dibentuknya kebijakan mengenai desentralisasi yang berkaitan dengan otonomi daerah. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa daerah memiliki hak yang jelas untuk menetapkan kebijakan dalam menjalankan urusan pemerintahan yang merupakan kewenangannya. Melalui kebijakan tersebut pemerintah pusat mendelegasikan wewenangnya kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya sendiri. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengatur roda pemerintahan daerahnya sendiri secara mandiri dan kreatif demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah. Kebijakan mengenai otonomi daerah diharapkan mendorong pemerintah untuk semakin dekat dengan masyarakat

dalam melaksanakan tugas pelayanan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menjalankan layanan publik di daerah/kabupaten, pemerintah desa memiliki tanggung jawab untuk secara konsisten melakukan tugas-tugas administratif sesuai dengan kebijakan yang berlaku mulai dari tahapan merencanakan, melaksanakan, penatausahaan, mengawasi, mengendalikan, melaporkan, serta tugas untuk melayani masyarakat sebagai bentuk dari penerapan fungsi dasar pemerintah yaitu pelayanan. Pemerintah desa biasanya lebih dominan dan dapat turun langsung ke kalangan masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa dianggap sebagai lembaga yang paling dekat dengan masyarakat karena secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Pemerintah desa merupakan lembaga teknis pemerintah yang membantu pemerintah kabupaten dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang diberikan di tingkat desa. Hal ini terkait dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang mengatur bahwa pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan beberapa kewenangan salah satunya penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan. Oleh karena itu, desa bertindak sebagai perpanjangan tangan dari

pemerintah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, desa memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Pemerintah Desa Pandanlandung adalah lembaga pemerintahan lokal di Kabupaten Malang yang bertanggung jawab atas pengelolaan wilayah Desa Pandanlandung. Wilayah Desa Pandanlandung merupakan salah satu dari dua belas desa di Kecamatan Wagir Kabupaten Malang yang memiliki wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan dan pembangunan desa secara mandiri demi tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan berkualitas bagi penduduknya. Desa Pandanlandung memiliki jumlah penduduk sekitar 9.761 jiwa, dengan didominasi oleh penduduk yang berusia produktif (Sadewa, 2020). Wilayah Desa Pandanlandung terbagi atas empat dusun, yaitu Dusun Krajan, Dusun Santren, Dusun Pandan Selatan, serta Dusun Sigromilir.

Tabel 1. 1 Jumlah RW dan RT di Desa Pandanlandung

<b>No.</b>	<b>Nama Dusun</b>	<b>Jumlah RW</b>	<b>Jumlah RT</b>
1.	Dusun Krajan	3	19
2.	Dusun Santren	2	7
3.	Dusun Pandan Selatan	1	5
4.	Dusun Sigromilir	1	7

(Sumber : Bagus Sadewa, 2020)

Desa Pandanlandung terbagi atas 7 RW dan 37 RT yang tergabung di dalam empat dusun. Keberadaan RW dan RT merupakan bagian dari pemerintah desa dengan tujuan untuk mempermudah melaksanakan pelayanan

dan kepentingan masyarakat. Dalam Peraturan Bupati Malang Nomor 48 Tahun 2005 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang, disebutkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Kabupaten Malang harus mencakup aspek-aspek seperti keterbukaan, pertanggungjawaban, pendanaan, waktu, syarat, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan. Selain itu, seluruh pimpinan instansi dan pimpinan unit pelayanan termasuk Badan Usaha Milik Daerah harus mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Dengan demikian, adanya pemerintah desa, dusun, RW, dan RT menjadi langkah strategis untuk mengelola sarana prasarana dan melaksanakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Dalam bidang pemerintahan desa, Desa Pandanlandung memiliki kantor kepala desa. Kantor Kepala Desa Pandanlandung memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdomisili di Desa Pandanlandung, terutama pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Pandanlandung meliputi pembuatan surat, seperti Surat Permohonan Kartu Keluarga (KK), Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Laporan Kehilangan, Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Domisili, Surat Kuasa, Surat Ahli Waris, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Biodata Penduduk, dan jenis surat lainnya.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa di Desa Pandanlandung, pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut meliputi kekurangan infrastruktur fisik dan teknologi digital, kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja, terjadinya misinformasi antara pegawai dan masyarakat terkait proses administrasi kependudukan, serta minimnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa terkait administrasi kependudukan dan pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Beberapa proses pembuatan dan pengarsipan surat juga terkadang masih menggunakan cara manual. Hal ini menunjukkan masih adanya kekurangan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, yang menunjukkan bahwa diperlukan upaya serius untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan administrasi kependudukan demi memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pandanlandung harus didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai lagi, aparatur pemerintah yang bertanggung jawab, kompeten, profesional, mampu memahami dan melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan jabatan ataupun bidang yang telah diberikan. Aparatur pemerintah desa juga dituntut untuk mampu beradaptasi dengan teknologi dalam melaksanakan pekerjaan, menerapkan sikap ramah dan sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat. Hal tersebut perlu ditingkatkan dalam proses pelayanan

administrasi kependudukan agar kepercayaan dan kepuasan masyarakat Desa Pandanlandung terhadap pelayanan di kantor desa semakin meningkat.

Penerapan pelayanan di Desa Pandanlandung masih memerlukan peningkatan agar menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah desa perlu melakukan pembaharuan kinerja dan proses pelayanan secara perlahan sehingga dapat mendukung tercapainya pemerintahan yang baik (*good governance*). Menerapkan *good governance* menjadi salah satu upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, karena pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu karakteristik dari *good governance* (Kamelia & Veranita, 2022). Pemerintahan desa yang efektif dapat dicapai ketika seluruh perangkat ataupun pemerintah desa mampu untuk menerima dan terbuka dengan ide-ide, gagasan-gagasan, dan tanggapan dari masyarakat serta responsif terhadap kebutuhan mereka. Dengan mengedepankan *good governance*, diharapkan pelayanan publik di tingkat desa dapat meningkat sehingga berpotensi menciptakan pemerintahan desa yang berkualitas.

Untuk melihat bagaimana proses pelayanan masyarakat yang terjadi di Desa Pandanlandung dalam mewujudkan *good governance*, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Masyarakat Guna Mewujudkan *Good Governance* (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang)”. Selain mengidentifikasi proses pelayanan masyarakat di Desa Pandanlandung, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat

yang dapat mempengaruhi proses pelayanan masyarakat di Desa Pandanlandung.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, adapun rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.

#### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian ini, manfaat yang diharapkan adalah:

a) Manfaat Akademis

- 1) Untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.
- 2) Untuk referensi bagi penelitian-penelitian yang berkaitan dengan konteks pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.

b) Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.

2) Bagi Pemerintah

Untuk bahan kajian dan evaluasi Pemerintah Desa Pandanlandung mengenai pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.

3) Bagi Masyarakat

Untuk memotivasi masyarakat agar bekerjasama secara maksimal dengan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan *good governance* di Desa Pandanlandung Kabupaten Malang.