

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Jika pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi yang berada di garda terdepan dan berhubungan dengan pelayanan publik. Jika dilakukan oleh non pemerintah, dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi kemasyarakatan lain. Apapun bentuk institusi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepentingannya.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Guna mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan Negara dan Tata pemerintahan yang bertanggungjawab serta untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap peran dan kewenangan Aparatur Negara dan wibawa pemerintah dalam menjalankan kehidupan Negara dan pemerintah dengan mencirikan akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, partisipasi dan penegakan hukum yang harus dijalankan birokrasi dalam pelayanan publik.

Untuk menjadikan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik, maka pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk melakukan perubahan menyangkut pelayanan kepada masyarakat. ). Perubahan terkait pelayanan publik dapat dilakukan dengan memanfaatkan IT untuk pelayanan publik. maka seiring perkembangan teknologi dan informasi banyak Pemerintah Daerah yang melakukan inovasi dalam rangka memajukan daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pemerintahan daerah terdiri dari beberapa tingkat pemerintahan seperti pemerintahan tingkat kabupaten/kota, pemerintahan tingkat kecamatan dan pemerintahan tingkat desa. Pemerintah Desa merupakan pemerintahan yang berada pada tingkat paling bawah. Pemerintah Desa juga memiliki peranan yang sangat penting dalam perubahan perbaikan layanan. Segala pelayanan administrasi di mulai dari surat pengantar di tingkat Desa/kelurahan. Dalam rangka mewujudkan E-governance, maka perlu penataan Adminstrasi Desa dengan baik dan berbasis IT agar tercipta pelayanan yang efektif dan efisien.

Pada umumnya, proses pemberian pelayanan kepada publik (masyarakat) dewasa ini dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Ternyata, kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan) Dari sisi pelayan, beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku.

Dari sisi warga masyarakat, beberapa oknum warga masyarakat yang ingin memperoleh layanan secara mudah dengan cara menyogok atau memberi uang “pelican” terhadap oknum aparat pelayan. Praktek-praktek semacam ini tentunya akan berdampak kepada pengguna jasa layanan lainnya, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kualitas pelayanan secara umum. *E-governance* telah menjadi salah satu isu utama pemerintahan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Pembahasan *e-governance* dalam konteks revormasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh new public, pengembangan teknologi informasi dan komonikasi sebagai pintu masuk dalam *e-governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat lebih mudah, maka dari itu untuk kemudahan penggunaan (personalisasi, navigasi dan efisiensi teknis) kemudahan dalam penggunaan diartikan apabila masyarakat dapat dengan mudah dalam mengakses situs web <https://desamandingdaya.blogspot.com/> yang disediakan oleh pemerintah desa. Web sejak awal kepada desa manding daya menjabat yaitu tahun 2020, mereka memanfaatkan teknologi digital guna membangkitkan perekonomian masyarakat pembangunan inspektur telekomonikasi untuk unuk memberikan kemudahan bagi warga yang ingin mengurus perizinan atau administrasi desa secara online.

Di masa pandemi ini masyarakat tinggal duduk dirumah, tetapi pelayanan surat menyurat sudah disiapkan melalui aplikasi/web. Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk meningkatkan kemajuan suatu desa Manding Daya. Dengan demikian pemerintah desa merupakan instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat

yang terdiri atas pelayanan publik untuk menciptakan pemerintahan desa yang dapat mengelola tata pemerintahan yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka pelayanan administrasi desa di desa manding daya menggunakan aplikasi berbasis web untuk melaksanakan tata kelola pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efisien dan efektif.

Desa adalah satuan pemerintahan terendah di bawah pemerintahan kabupaten/kota. Kedudukan desa sangat penting, baik sebagai alat untuk mencapai tujuan pembangunan nasional ataupun sebagai lembaga pemerintahan yang memperkuat struktur pemerintahan negara Indonesia. Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Pemerintah Desa memegang peran yang sangat penting demi terciptanya tata pemerintahan yang baik di desa.

Pemerintah Desa merupakan bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola Pemerintahan Desa. Advokasi tentang penyelenggaraan atau tata kelola Pemerintahan Desa yang baik sangatlah mendesak untuk dilakukan. Sungguhpun demikian, urgensinya sangat jarang dikomunikasikan di arena publik. Perhatian terhadap Pemerintahan Desa, walaupun ada, bersifat marginal. Padahal, justru pada level desa inilah interface atau sentuhan negara-rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan banyak terjadi. Ruang publik yang paling dekat untuk diakses masyarakat justru ada dan perlu diperluas pada level desa.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian di ketahui bahwa kekurangan dan kelebihan pelayanan administrasi desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-governance* yaitu banyak masyarakat yang jarang mengakses web terutama masyarakat yang tidak paham web atau teknologi. Jadi masyarakat kebanyakan mengirim KK atau KTP atas keperluannya. Bagi masyarakat yang mempunyai laptop atau HP android bisa langsung mengdownload segala keperluan di webset yang sudah disediakan oleh kepala desa manding daya. Namun masyarakat masih banyak yang tidak mempunyai laptop atau HP android dan banyak yang belum faham apa itu web, maka perangkat desa sudah menyediakan semua semua fasilitas dan kebutuhan seperti computer, printer. Jadi masyarakat bisa langsung ngisi data dan dibantu oleh perangkat desa manding daya. Banyak kelebihan dari web tersebut salah satunya segala keperluan informasi yang dibutuhkan masyarakat terutama tentang kegiatan desa. Akan tetapi karna masyarakat cenderung aktif di media sosial seperti *facebook* dan *instagram*. Berdaarkan pemasaahan tersebut maka saya rumuskan judul penelitian adalah “Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Melalui Penerapan *E-Governance* Di Desa Manding Daya Kabupaten Sumenep”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan pokok permasalahannya adalah “Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Melalui Penerapan E-Governance Di Desa Manding Daya Kabupaten Sumenep?”

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah “untuk Mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Desa Melalui Penerapan E-Governance Di Desa Manding Daya Kabupaten Sumenep?”.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Bagian ini memuat manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang kajian sesuai Program Studi dan perkembangan ilmu sosial secara lebih luas, dan akhirnya untuk pemanfaatan masyarakat luas, adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini yaitu dapat memberikan wacana tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini yaitu memberikan kontribusi pemikiran kepada pemerintah desa mengenai peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Bagi Peneliti

Sebagai media kajian ilmiah dalam berproses meningkatkan intelektualitas diri serta memperkaya wawasan, pengetahuan dan pemahaman.

### 1.5. Sistematika penulisan

1. Bab I Pendahuluan : bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teori : bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang relevan bagi penelitian penulis dan juga memuat grand teori yang akan diterapkan sebagai pegangan dalam penelitian penulis.
3. Bab III Metodologi Penelitian : bab ini menjadi instrumen penting bagi penulis guna memiliki pegangan dalam proses penelitian ilmiah. Pada bab ini nantinya akan dijelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, alat dan bahan penelitian, metode pengujian data, metode analisis data.
4. Bab IV gambaran umum: bab ini menjelaskan umum dari objek penelitian, baik berupa gambaran umum kantor, visi dan misi kantor, geografis, tugas pokok dan fungsinya.
5. Bab V hasil penelitian dan pembahasan: bab ini memaparkan data, menguraikan tentang diskripsi data hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian berdasarkan data hasil penelitian yang di dapat melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
6. Bab VI penutupnn: bab ini disampaikan kesimpulan dan saran atas hasil pembahasan.