

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam hidup bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayan dalam bentuk barang, jasa, pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa lainnya.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, (inn/atau pelayanan administrasi dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu dalam pelayanan publik terdapat sebuah standar yang menjadi tolak ukur pelayanan publik yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara penilaian dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik memiliki beberapa asas, sebagaimana di amanatkan dalam ketentuan Undang-undang pelayanan publik berasaskan : a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak

deskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik diatas agar terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah.

Kemampuan Desa untuk mengolah penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan, pembinaan kemasyarakatan, dan desa untuk menunjang bagi perbaikan kesejahteraan masyarakat desa. Untuk menunjang bagi perbaikan kesejahteraan masyarakat desa. Desa yang dapat menjalankan pengelolaan pembangunan secara mandiri bukan hanya mampu menggerakkan seluruh mandiri bukan hanya mampu menggerakkan seluruh aset sumber daya yang di miliki desa, tetapi desa juga akan mampu memperbaiki kebutuhan dasar warga, kebutuhan penghidupan, memperjuangkan hak warga dan menata kehidupan secara berkelanjutan.

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, atau pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Pemda) Pasal 390 UU Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Inovasi Daerah. Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintahan

Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimalsud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dimana undang-undang nomor 12 tahun 2011 ini adalah sebagai legal drafting rujukan salah satu inovasi

Pada dasarnya pentingnya inovasi pada pemerintahan lokal di Indonesia itu mulai menjadikan perhatian saat terjadinya pergeseran dalam system pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi. Dimana desentralisasi dimaknai sebagai penyerahan kewenangan dan tanggung jawab atas fungsi publik dari pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah. Pada awalnya, hakekat dari desentralisasi tersebut adalah otonomi suatu masyarakat yang berada di dalam teritoir tertentu, dan kemudian masuk ke dalam elemen wewenang yang mengaturdan mengurus suatu kebijakan yang diselenggarakan secara konseptual oleh pemerintah daerah. Lahirnya otonomi daerah melalui Undang–Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjadi dasar setiap lembaga Pemerintahan Daerah melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya agardapat berjalan efektif dan efisien khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Pembangunan desa merupakan salah satu kunci menjadi desa yang mandiri. Karena tujuan pembangunan desa adalah untuk meningkatkan

kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan. Pembangunan dapat dilaksanakan oleh desa sendiri karena masyarakat yang mengetahui akan kebutuhannya. Pembangunan yang perlu diperhatikan yaitu seperti pembangunan sosial, ekonomi, dan ekologi secara berkelanjutan akan membawanya menjadi Desa Mandiri. Dengan mendayagunakan dan mengoptimalkan pembangunan tersebut agar dapat mensejahterakan masyarakat.

Sebagaimana pada Desa Lobuk Kecamatan Bluto, yang banyak inovatif yang diciptakan seperti membangun BUMDesa Pelangi Nusantara yang didirikan pada Desember 2017 sebagai penguatan ekonomi Desa Lobuk Kecamatan Bluto. Pada BUMDesa ini dinilai mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya dengan usaha yang dimiliki oleh Cafe (Jelata Cafe) yang secara langsung dikelola Pemuda kreatif desa Lobuk, persewaan kios toko, kelola hasil laut, pasar desa yang juga dikelola langsung oleh pemuda kreatif desa serta printing dan cetak foto, sehingga pada saat ini BUMDesa Pelangi Nusantara telah mampu memberikan nilai kesejahteraan masyarakat desa melalui perkreditan syariah masyarakat desa dengan tanpa bunga. (Sumber : BUMDesa Pelangi Nusantara Lobuk)

Beberapa inovasi yang telah dilaksanakan Desa Lobuk Kecamatan Bluto di tahun 2021, sebagaimana berikut :

**Tabel 1.1**  
**Inovatis Kegiatan Desa Lobuk**

<b>No</b>	<b>Inovatif</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Pembentuk BUMDesa Pelangi Nusantara Kegiatan : 1. Persewaan Kios Toko 2. Kelola Hasil Laut (Ikan) 3. Printing dan Cetak 4. Ikan Crispi 5. Pemanfaatan ekonomi lokal	Berjalan dengan baik masuk 5 Kategori BUMDesa terbaik
2.	Pembentukan Poklak UP2K Kegiatan : 1. Membuat Kerajinan rumah tangga 2. Koperasi Desa 3. Produksi jajanan lokal desa	Berjalan dengan baik masuk Kategori 6 terbaik penataan administrasi
3.	Pelayanan Publik Balada,	Masih dalam pembentukan

Sumber : Pemdes Lobuk, 2022

Data diatas menunjukkan Desa Lobuk dengan berbagai inovatifnya yang dituangkan dalam pemberdayaan masyarakat desa, untuk bisa berkembang dalam membangun perekonomian desa, saat ini kembali lagi menciptakan inovatif pelayanan administrasi pemerintahan desa dengan Balada.

Saat ini Desa Lobuk Kecamatan Bluto, sebagai pemegang penataan administrasi desa terbaik, dengan Kategori Desa Mandiri terbaik se Kabupaten Sumenep di tahun 2020. Tingkat Provinsi Jawa Timur dengan Mengambil Tema Desa dan Kelurahan Bangkit, sehat dan maju dan sejahtera di masa pandemic covid mendapat predikat Juara Harapan 1 tahun 2020 dalam ketegori penataan administrasi desa dan kelembagaan

desa. Salah satu indikator Desa Lobuk mampu meraih juara Provinsi Jawa Timur adalah, penggunaan IT dalam pelayanan publik, Bidang Pemerintahannya, Pengembangan, Administrasi serta inovasi desa itu semua masuk dalam ketogari maju. (<https://jatim.santrinews.com/desa-lobuk-juara-4-desa-mandiri-tingkat-regional/>)

Hal yang demikian ini menunjukkan penataan administrasi desa, serta kegiatan pembangunan desa berjalan dengan baik dan tepat sasaran, termasuk inovatif desa dengan membangun BUMDes yang mampu memberdayakan masyarakat desa untuk bisa berwirausaha mandiri.

Selain itu Desa Lobuk sebagai penyandang predikat terbaik di Kabupaten dengan hentinya menciptakan inovatif pelayanan publik Balada, sebagai langkah kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan lebih bagi warga desa. Masyarakat cukup mengunduh aplikasi tersebut di masing-masing smartphone yang telah diprogramkan oleh teman-teman Pemdes. Aplikasi Balada ini, nantinya masyarakat Desa Lobuk bisa meminta pelayanan yang berkaitan dengan administrasi, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan izin usaha dan sebagainya, serta dapat diketahui produk unggulan dari desa kami serta berbagai macam fitur lain yang ada di dalamnya.

Berbagai inovasi yang dilakukan Desa Lobuk memang cukup baik, namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, Pemerintah Desa Lobuk Kecamatan Bluto, masih kurang dalam memberikan sosialisasi baik secara langsung ataupun melalui sosial media kepada

masyarakat tentang inovasi pelayanan publik Balada, terlihat masyarakat desa yang jauh dari Balai Desa tidak tahu pembangunan Desa dan inovasi yang dikembangkan pada saat ini. Meskipun pada saat ini Desa Lobuk telah menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui HP atau WA, tetapi strategi pemerintah dalam penyampaian informasi melalui media sosial sebagai sarana sosialisasi informasi kepada masyarakat masih kurang tersampaikan dan masih kurang tepat karena tidak semua masyarakat Desa mengerti tentang media sosial atau aplikasi pelayanan sebagaimana yang dilakukan Pemerintahan Desa Lobuk.

Pelaksanaan program pembangunan desa diperlukan partisipasi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, disebutkan bahwa pelaksanaan pembangunan di desa harus dilaksanakan melalui suatu pengelolaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat yang dapat mewujudkan demokratisasi dan transparansi pembangunan pada tingkat masyarakat serta mampu mendorong, memotivasi menciptakan akses agar masyarakat desa lebih berperan aktif dalam kegiatan pembangunan desa dan keikutsertaan masyarakat dalam berpartisipasi dalam membangun desa.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dipandang perlu adanya penelitian tentang Inovasi yang di lakukan dan diterapkan di desa Lobuk. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Inovasi Desa Lobuk Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lobuk Kecamatan Bluto"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Uraian latar belakang yang dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Inovasi Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Inovasi Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Bagian ini memuat manfaat yang di harapkan 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 adalah;

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk menambah wawasan bagi peneliti dan juga bagi mahasiswa mengenai analisis kebijakan publik, khususnya dalam menganalisis kebijakan suatu program pemerintah, khususnya yang ada dalam kebijakan program inovasi pelayanan publik pada Desa Lobuk Kecamatan Bluto.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Untuk melatih diri agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama perkuliahan dalam menganalisis suatu permasalahan untuk memperoleh alternatif penyelesaian, serta menambah wawasan penulis tentang kajian-kajian tentang kenijakan publik di bidang kesejahteraan sosial.

### b. Bagi Lembaga Akademis

Sebagai pelengkap referensi perpustakaan yang ada di Universitas Wiraraja Sumenep, khususnya dapat dijadikan untuk meneliti di bidang yang sama

### c. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan program inovasi pelayanan publik di indonesia,

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Skripsi dibagi menjadi tiga Bab dan masing masing bab saling berhubungan dengan sistem penulisan sebagai berikut :

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, grand teori dan teori-teori pendukung yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan keabsahan data.

## BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian pada Desa Lobuk Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep.

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan dari inovasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Lobuk Kecamatan Bluto.

## BAB VI PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.