

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah Negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah Provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945. Tujuan Negara Indonesia ini tercantum didalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Indonesia 1945 alinea keempat yang berbunyi, “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan, Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha

Esa, Kemanusiaan yang Adil dan Beradab, Persatuan Indonesia, dan Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan Mewujudkan suatu Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia”.

Sebagai negara republik, Indonesia memiliki banyak kewajiban kepada rakyatnya sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 31 yang berbunyi:

1. Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan
2. Setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya
3. Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketaqwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang-undang
4. Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional
5. Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia". Dari UUD 1945 pasal 31 tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu hak dan kewajiban pemerintah dan rakyat mengenai pendidikan serta kebudayaan.

Fungsi Pemerintahan :

1. Fungsi Primer

Fungsi Primer merupakan fungsi pemerintah yang berjalan terus-menerus dan memiliki hubungan positif dengan kondisi masyarakat yang diperintah. Maksudnya adalah fungsi primer dijalankan secara konsisten oleh pemerintah, tidak terpengaruh oleh kondisi apapun, tidak berkurang dan justru semakin meningkat jika kondisi masyarakat yang diperintah meningkat. Fungsi primer dibedakan menjadi dua:

1. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor.

2. Fungsi Pengaturan

Pemerintah memiliki fungsi pengaturan(regulating) untuk mengatur seluruh sektor dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan lainnya.

2. Fungsi Sekunder

Fungsi sekunder merupakan fungsi yang berbanding terbalik dengan kondisi dan situasi di masyarakat. Maksudnya adalah semakin tinggi taraf hidup masyarakat,

maka semakin tinggi bargaining position, tetapi semakin integratif yang diperintah, maka fungsi sekunder pemerintah berkurang atau turun. Fungsi sekunder dibedakan menjadi :

1. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar daripada negara maju.

2. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zona aman.

Perihal otonomi dan penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur di dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang-Undang No. 32 Tahun 2004. Jika di dalam UU No. 32 Tahun 2004 menitik beratkan pada prinsip mengatur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan asas otonomi dan tugas pembantu. Maka dalam UU No. 23 Tahun 2014 menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip. Demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tepatnya pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa, 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Tangkas, cermat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan
2. Menunjukkan sikap empati terhadap persoalan pemohon informasi, bersikap santun dan ramah
3. Professional, tidak mempersulit
4. Membuka diri terhadap kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari permohonan informasi

Kewajiban Pelayan Publik :

1. Memberikan Pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsive, transparan, dan professional sesuai ketentuan yang berlaku
4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara
5. Memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggaraan
7. Terbuka untuk menghindari benturan kepentingan
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai penerima pelayanan publik
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
14. Melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)

15. Melaporkan gratifikasi pada komisi pembantasan korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima.

Larangan Pelayan Publik:

1. Melakukan praktik korupsi, kolusi dan Nepotisme(KKN)
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersikap diskriminatif dan pilih kasih kepada kelompok tertentu/perorangan.
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran diluar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terimakasih, imbalan, sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung
8. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik Negara untuk kepentingan pribadi
9. Membocorkan rahasia Negara yang diketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain
10. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak asset Negara atau dokumen milik Negara/organisasi yang berhubungan dengan pelayan publik
11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat,bawahan atau orang lain dalam lingkup tugasnya.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa :

1. Desa terdiri dari desa adat
2. Desa berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan dari masyarakat setempat
3. Pengaturan tentang desa berdasarkan pada prakarsa masyarakat setempat, hak asal usul, dan hak tradisional.

Pengertian Desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 “Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa , yaitu :

“bahwa dalam perjalanan ketatanegaraan Republik Indonesia, desa telah berkembang dalam berbagai bentuk sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi lebih kuat, maju, mandiri, dan lebih demokratis sehingga dapat menciptakan suatu landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan desa menuju masyarakat yang adil dan makmur”.

Undang-Undang Nomor 6 Pasal 18 Tentang Kewenangan Desa :

Kewenangan Desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan adat istiadat Desa.

Selanjutnya kewenangan kepala desa atau sebutan nama lain yaitu :

- a. Memimpin menyelenggarakan pemerintahan desa
- b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan aset desa
- d. Menetapkan peraturan desa
- e. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa
- f. Membina kehidupan masyarakat desa
- g. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikan agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa
- i. Mengembangkan sumber pendapatan desa
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa
- l. Memanfaatkan teknologi tepat guna
- m. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- n. Mewakili desa didalam dan diluar pengendalian atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan dan tugas yang dapat dilakukan oleh kepala desa atau nama lain dalam menyelenggarakan pemerintahan secara umum, namun semua itu tetap dikoordinir oleh

tingkat yang lebih tinggi yaitu pemerintahan kabupaten/kota dalam artian semua penyelenggaraan yang dilimpahkan kepada pemerintahan kepala desa atau nama lain tetap menjadi pengawasannya adalah dari tingkat yang diatas yaitu pemerintahan kabupaten/kota.

Adapun pelayanan publik dikantor kepala desa lubuk terap adalah :

Pelayanan administrasi :

1. Surat pengantar KTP
2. Surat pengantar KK
3. Surat keterangan kelahiran
4. Surat keterangan kematian.
5. Surat perkawinan non muslim
6. Surat domisili
7. Surat pindah
8. Surat tanah

Otonomi desa merupakan otonomi asli, bulat dan utuh oleh karena itu baik daerah bahkan negara seharusnya memberikan hak kepada desa yang seluas-luasnya untuk melaksanakan urusan rumah tangganya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakatnya. Namun tetap berada dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Orang-orang luar yang tidak berkepentingan tidak boleh ikut campur dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang bersangkutan. kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangganya sendiri tersebut disebut dengan “otonomi desa”.

Profil Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan :



Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Riau - Indonesia adalah sebuah desa yang dahulunya terletak di Epang Dua (Sekarang Desa Angkasa) namun Lubuk Terap berpindah disekitar Sungai Simundam dan sungai Sirih setelah beberapa Tokoh terdahulu berinisiatif untuk pindah kedusun yang baru maka berpindahlah Desa Lubuk Terap.

Menelusuri kisah pemerintahan desa Lubuk Terap dahulunya adalah sebuah dusun yang dibawah naungan Desa Merbau Kecamatan Bunut namun seiring dengan kebutuhan masyarakat untuk memepercepat mengurus keperluan administrasi maka akhirnya Lubuk Terap dimekarkan dan diangkatlah khairul saleh menjadi Kepala desa Lubuk Terap (Sekarang Darusman dan diangkat tiga periode menjadi orang nomor satu didesa Lubuk Terap).

Kabupaten Pelalawan Terdiri dari beberapa kecamatan :

1. Bandar Petalangan
2. Bandar Sei Kijang
3. Bunut
4. Kerumutan
5. Kuala Kampar
6. Langgam
7. Pangkalan Kerinci
8. Pangkalan Kuras
9. Pangkalan Lesung
10. Pelalawan
11. Teluk Meranti
12. Ukui

Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan terdiri dari beberapa desa dan satu kelurahan yaitu :

1. Air Terjun
2. Angkasa
3. Lubuk Keranji
4. Lubuk Keranji Timur
5. Lubuk Raja
6. Lubuk Terap
7. Pompa Air
8. Sialang Bungkok
9. Sialang Godang
10. Tambun
11. Terbangiang
12. Kelurahan Rawang empat

Tabel I.I : Adapun standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan pembuatan KK,KTP, Akta Kelahiran adalah :

Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Biaya	Waktu
Pembuatan KK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RT & RW 2. KK (asli) 3. KTP (asli) 4. Surat Pindah Datang (pendatang) 5. Foto copy surat nikah 6. Foto copy surat kelahiran (sesuai kebutuhan) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. RT & RW 2. Desa 3. Kecamatan 4. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil 	Tidak dikenakan retribusi (gratis)	1 hari
Pembuatan KTP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan RT & RW 2. Foto Copy KK 3. Foto Copy Akta Kelahiran 4. Surat keterangan pindah yang diterbitkan oleh pemerintah kabupaten/kota 	<ol style="list-style-type: none"> 1. RT & RW 2. Desa 3. Kecamatan 4. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil 	Tidak dikenakan biaya (gratis)	1 hari

	daerah asal.			
Pembuatan Akta Kelahiran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RT & RW 2. KK asli 3. Foto copy KTP orang tua 4. Foto copy surat nikah 5. Foto copy akta kelahiran 6. Surat keterangan dari bidan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desa 2. Kecamatan 	Tidak dikenakan retribusi (gratis)	1 hari

Sumber : Kantor Kepala Desa Lubuk Terap,2017.

Tabel I.II : Jumlah masyarakat yang telah melakukan pelayanan KK, KTP, Akta Kelahiran.

NO	BULAN	Surat Penantar KK	Surat Pengantar KTP	Surat Pengantar Akta Kelahiran	Jumlah
1.	Januari	8	20	7	35
2.	Februari	10	10	2	22
3.	Maret	7	12	5	24
4.	April	11	15	4	30
5.	Mei	8	17	1	26
6.	Juni	5	10	2	17
Jumlah		49	84	21	154

Sumber : Kantor Kepala Desa Lubuk Terap,2018

Dilihat diatas bahwa jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor kepala desa lubuk terap kecamatan bandar petalangan kabupaten pelalawan meliputi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan pengamatan awal penulis mengenai pelayanan dikantor

kepala desa lubuk terap kecamatan bandar petalangan kabupaten pelalawan berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam memberikan pelayanan pengurusan surat pengantar KK, KTP, Akta Kelahiran pada masyarakat ditemukan beberapa fenomena yaitu :

1. Ketidak jelasan jangka waktu penyelesaian, sehingga dalam pengurusan surat pengantar KK, KTP, Akta Kelahiran yang seharusnya bisa diselesaikan dalam satu hari tetapi waktu penyelesaiannya bisa 1 minggu bahkan lebih.
2. Terinikasi pemungutan biaya, yang seharusnya gratis tetapi dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu dalam pengurusan surat pengantar KK, KTP, Akta Kelahiran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut
“Bagaimanakah pelayanan dikantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan?”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dikantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang ada didalam pelayanan surat pengantar KK, KTP, dan Akta Kelahiran dikantor Kepala Desa Lubuk Terap Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman akan kemampuan akademis dan ilmiah dalam melihat kinerja pelayanan publik.

- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau