

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintah Indonesia secara berkelanjutan meningkatkan melakukan berbagai upaya sebagai wujud penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, transparan, serta berfokus pada kepuasan masyarakat. Reformasi birokrasi yang dijalankan sejak otonomi daerah bertujuan agar aparatur pemerintahan, khususnya di tingkat desa, mampu menyelenggarakan cepat, tepat, dan merata bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali. dalam konteks pembangunan nasional, desa memiliki peran strategis sebagai unit pemerintahan terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. pelayanan administrasi desa menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berintegritas di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di daerah kepulauan.

Provinsi Kepulauan Riau sebagai wilayah kepulauan yang memiliki banyak pulau kecil dan wilayah perbatasan menghadapi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi geografis yang terdiri dari ribuan pulau menyebabkan distribusi layanan pemerintahan tidak merata dan seringkali terhambat oleh keterbatasan infrastruktur serta akses transportasi. Kabupaten Karimun, sebagai salah satu daerah strategis di provinsi ini, memiliki sejumlah kecamatan yang tersebar di pulau-pulau kecil, termasuk Kecamatan Durai. Kecamatan ini dikenal sebagai wilayah yang relatif tertinggal dalam pembangunan

sosial ekonomi karena letaknya yang terpencil dan akses antar wilayah yang masih terbatas. Akibatnya, efektivitas kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di wilayah ini sering kali menghadapi hambatan, baik dalam aspek administratif maupun teknis.

Pelayanan publik merupakan kewajiban Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan bagi penyelenggara negara dalam mewujudkan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui regulasi tersebut, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu, cepat, efektif, efisien, serta memberikan rasa nyaman bagi masyarakat. dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk merancang dan menentukan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Peran layanan publik yang bisa diberikan oleh pemerintah bagi masyarakat, secara konsep mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan keamanan (Rukin, et.all.2024). Seiring dengan hal tersebut, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini dipengaruhi oleh semakin tingginya kesadaran masyarakat bahwa pelayanan merupakan hak warga negara dan menjadi kewajiban pemerintah daerah untuk memenuhinya.

Tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan upaya menciptakan sistem pelayanan yang efisien, tetapi juga menyangkut

kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat. Setiap warga desa, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, maupun pendidikan, memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang layak.

Sebagai bagian dari implementasi otonomi daerah, pemerintah desa dituntut untuk mampu menghadirkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kedekatan ini tidak hanya secara geografis, tetapi juga dalam hal pemahaman terhadap kondisi riil yang dihadapi warga Desa Semembang. Oleh karena itu, sebelum merumuskan kebijakan atau program pelayanan, aparatur desa perlu mengidentifikasi berbagai permasalahan yang sering muncul, seperti kendala administrasi, keterbatasan sarana prasarana, maupun rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Setelah permasalahan tersebut dianalisis secara menyeluruh, langkah selanjutnya adalah menyusun strategi pelayanan publik yang tepat sasaran. Strategi tersebut harus disesuaikan dengan karakteristik wilayah Desa Semembang serta kondisi sosial masyarakatnya, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik di Desa Semembang pada tahun 2026 diharapkan dapat berjalan lebih optimal, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam hal ini, desa Semembang membawahi 3 pulau, yaitu Pulau Semembang, Pulau Akat, dan Pulau Sandam. Letak geografis antara ketiga pulau tersebut berbeda-beda, Pulau Semembang sebagai pusat pemerintahan desa lebih

dekat kepada Pulau Sandam, sedangkan Pulau Akat terletak agak jauh dari pusat pemerintahan dan dari dua pulau tersebut (Badan Pusat Statistik Kabupaten Karimun, 2015). Pada tingkat pemerintahan paling bawah, yaitu desa atau kelurahan, masih sering ditemukan berbagai permasalahan terkait rendahnya mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dari segi kualitas maupun jumlah layanan. Masyarakat pada umumnya masih kerap menyampaikan keluhan terhadap aparat pemerintah desa yang dinilai kurang memahami kebutuhan masyarakat. bahkan untuk mendapatkan pelayanan yang bersifat sederhana sekalipun, masyarakat sering kali dihadapkan pada pelayanan yang kurang memadai, seperti adanya prosedur yang panjang dan berbelit-belit.

Tabel 1. 1 Layanan di Kantor Desa Semembang Tahun 2026

No	Jenis-Jenis Layanan	Jumlah Penerima Layanan
1	Surat Keterangan Tidak Mampu	13 Orang
2	Surat Keterangan Domisili	6 Orang
3	Surat Keterangan Penduduk	11 Orang
4	Surat Ketrangan Nelayan	8 Orang
5	Surat Keterangan Usaha	-
6	Surat Keterangan Belum Menikah	2 Orang
7	Surat Pengantar KK	45 Orang
8	Surat Pengantar KTP	19 Orang
9	Surat Akta Kelahiran	20 Orang
10	Surat Pengantar Kematian	15 Orang
11	Surat Pengantar Pindah	7 Orang

Sumber: Olahan Data Penulis 2026

Tabel diatas menunjukkan jenis-jenis layanan yang tersedia di Kantor Desa Semembang beserta jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut selama tahun 2025. Dari data ini dapat dilihat gambaran penggunaan layanan oleh masyarakat berdasarkan kebutuhan masing-masing, terlihat bahwa layanan yang paling banyak digunakan adalah Surat Pengantar KK dengan jumlah 45 orang.

Banyaknya permohonan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) menunjukkan bahwa Kartu Keluarga merupakan dokumen kependudukan yang memiliki peran penting dalam berbagai urusan administrasi masyarakat. Dokumen ini sering memerlukan pembaruan karena adanya perubahan data keluarga, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perpindahan penduduk, maupun perubahan identitas anggota keluarga. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat lebih sering mengajukan permohonan Surat Pengantar KK dibandingkan jenis layanan administrasi lainnya. Selain berfungsi sebagai dokumen identitas keluarga, Kartu Keluarga juga menjadi salah satu persyaratan utama dalam pengurusan berbagai dokumen dan layanan pemerintah, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, kepesertaan BPJS, bantuan sosial, administrasi pendidikan, serta layanan publik lainnya. Oleh karena itu, tingginya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah permohonan Surat Pengantar KK di Kantor Desa Semembang.

Surat Keterangan Usaha tidak memiliki permohonan selama tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada periode tersebut masyarakat belum memiliki kebutuhan untuk mengurus surat tersebut, atau pelaku usaha yang ada telah memiliki dokumen yang diperlukan sehingga tidak perlu mengajukan permohonan baru. Sementara itu, jumlah permohonan Surat Keterangan Belum Menikah dan Surat Keterangan Domisili relatif lebih sedikit dibandingkan jenis layanan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua layanan tersebut hanya dibutuhkan dalam keadaan atau keperluan tertentu, seperti persyaratan administrasi tertentu, sehingga

frekuensi pengurusannya tidak setinggi layanan administrasi kependudukan yang lebih sering dibutuhkan oleh masyarakat.

Selain itu layanan seperti Akta Kelahiran sebanyak 20 orang dan Surat Pengantar KTP sebanyak 19 orang juga cukup banyak digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat masih didominasi oleh layanan administrasi kependudukan. Di sisi lain, terdapat beberapa layanan yang jumlah penggunaannya relatif sedikit, seperti Surat Keterangan Belum Menikah hanya 2 orang dan Surat Keterangan Domisili sebanyak 6 orang. Bahkan, untuk Surat Keterangan Usaha tidak terdapat masyarakat yang mengurus layanan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua layanan memiliki tingkat kebutuhan yang sama di masyarakat.

Dari data tersebut dapat dipahami bahwa kebutuhan layanan masyarakat di Desa Semembang cukup beragam. Oleh karena itu, tabel ini dapat menjadi gambaran awal bagi pemerintah desa untuk melihat jenis layanan yang paling dibutuhkan serta sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, untuk memahami kondisi masyarakat secara lebih menyeluruh, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Desa Semembang

No	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk
1.	Laki-Laki	563 Orang
2.	Perempuan	593 Orang
Total		1.156 Orang

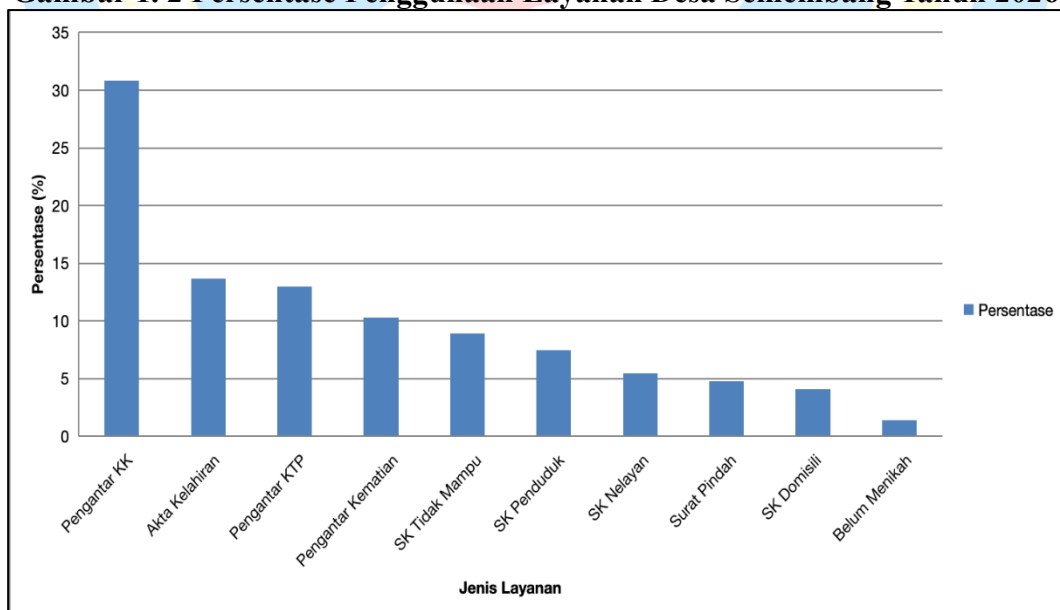
Sumber Data Olahan: Kantor Desa Semembang.

Tabel diatas memperlihatkan bahwa jumlah penduduk Desa Semembang pada tahun 2025 sebanyak 1.156 orang, yang terdiri dari 563 laki-laki dan 593 perempuan. Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah penduduk perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki.

Data jumlah penduduk ini penting karena berkaitan langsung dengan kebutuhan pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah desa. Semakin banyak jumlah penduduk, maka semakin besar pula tuntutan terhadap pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.

Selain itu, komposisi penduduk juga dapat mempengaruhi jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, data kependudukan ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah desa dalam merencanakan dan meningkatkan pelayanan publik agar lebih tepat sasaran sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat Desa Semembang.

Gambar 1. 2 Persentase Penggunaan Layanan Desa Semembang Tahun 2026



Sumber: Website Resmi Desa Semembang

Pada Gambar diatas menunjukkan bahwa persentase penggunaan layanan di Kantor Desa Semembang cukup tinggi, terutama pada layanan administrasi kependudukan seperti Surat Pengantar KK, Akta Kelahiran, dan Surat Pengantar KTP. Hal ini menandakan bahwa masyarakat sangat bergantung pada pelayanan yang disediakan oleh kantor desa. Namun, tingginya penggunaan layanan tersebut belum mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan aparatur desa, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta akses pelayanan yang belum merata karena kondisi geografis desa yang terdiri dari beberapa pulau. Adanya layanan yang jarang bahkan tidak digunakan juga menunjukkan bahwa tidak semua pelayanan berjalan efektif, baik karena kurangnya sosialisasi maupun prosedur yang dianggap kurang praktis. Dengan demikian, meskipun angka penggunaan layanan tinggi, pelayanan publik di Kantor Desa Semembang masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil praobservasi dilakukan penulis di Desa Semembang, ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan belum optimalnya pelaksanaan pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Semembang. Permasalahan utama yang dihadapi desa tersebut berkaitan dengan penguatan penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Kondisi ini tercermin dari masih lemahnya fungsi pengawasan terhadap aparatur pelayanan, rendahnya integritas serta profesionalisme aparatur dalam melayani masyarakat serta belum maksimalnya penerapan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber

daya manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan teknis tertentu, turut menjadi kendala. Permasalahan lainnya juga terlihat pada belum memadainya sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Dari uraian diatas, diperlukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Oleh karena itu, penelitian mengenai **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEMEMBANG KABUPATEN KARIMUN TAHUN 2026”** dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Desa Semembang Kabupaten Karimun pada Tahun 2025.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitan ini: Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Desa Semembang Kabupaten Karimun Tahun 2026?

1.3 Tujuan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu: Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pemerintah desa semembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya dalam kajian pelayanan publik di tingkat desa. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai bagaimana teori

pelayanan publik, teori kualitas pelayanan, dan Pelaksanaan pelayanan dapat diterapkan dalam konteks desa kepulauan yang memiliki keterbatasan geografis dan sumber

- b. Menambah referensi akademik mengenai model pelaksanaan pelayanan pemerintah desa dalam menghadapi permasalahan yang sifatnya struktural, seperti rendahnya kompetensi aparatur, akses layanan yang tidak merata, serta minimnya fasilitas pendukung. Dengan demikian, penelitian ini memperluas literatur mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dan dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi Pemerintah Desa Semembang sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki dan menyusun strategi pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat.
- b. Membantu aparatur desa memahami aspek-aspek pelayanan yang masih lemah, seperti mekanisme pengawasan, prosedur pelayanan, kompetensi aparatur, serta ketersediaan sarana prasarana yang mendukung pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- c. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah kecamatan dan kabupaten dalam merumuskan kebijakan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur desa, terutama bagi desa-desa yang berada di wilayah kepulauan.
- d. Masyarakat Desa Semembang juga mendapatkan manfaat secara tidak langsung karena pelayanan yang lebih baik akan meningkatkan efektivitas layanan, mempermudah akses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.