

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yakni menjadi isu prosedur strategis dikarenakan pembaruan pelayanan publik di Indonesia akan cenderung “berjalan ditempat” namun diimplikasikan sangat luas didalam kehidupan finansial, politik, sosial budaya dan lainnya. Di era otonomi daerah, keberhasilan pada daerah otonom didalam peningkatan kualitas pelayanan publik terdapat peran seseorang pemimpin, terutama pada kepala daerah ataupun kepala wilayah. Perilaku kepemimpinan seseorang kepala daerah punya pengaruh besar mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik, saat era perbaikan misalkan saat ini, penduduk makin cerdas serta kritis saat melihat, merespons serta menyikapi bentuk implementasi pada pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada rakyat/penduduk sekitarnya.

Pelayanan publik yaitu melayani kewajiban penduduk yang punya kewajiban pada organization sesuai aturan pokok serta tata cara yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik dilakukan dengan berkualitas, peran pemimpin tidak cukup dengan mengamati bawahan, namun pemimpin juga haruslah respect dengan lingkungan luar terpenting pada nasabah ataupun penduduk. Kualitas pelayanan publik diwujudkan apabila didalam organization pelayanan ada system

pelayanan mengutamakan kewajiban penduduk, terkhusus pemakai jasa pelayanan serta SDM mengarah pada kewajiban penduduk. Pemimpin yang mengutamakan kewajiban penduduk ialah pemimpin mendengar serta menerima masukan, kritikan ataupun pujian dari penduduk.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, mendeskripsikan pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan rangka pemuasan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan untuk penduduk atas barang, jasa, dan ataupun pelayanan administratif dipersiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum kepada penduduk berjalan sebagaimana yang diinginkan, andaikata factor-factor pendukungnya cukup memuaskan serta difungsikan secara berhasil guna serta berdaya guna. Moenir (2002) beberapa factor pendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yakni:

1. Factor kesadaran para birokrat ataupun pemimpinnya serta pejobdesc yang berkiprah didalam pelayanan umum.
2. Factor aturan berfondasi kerja pelayanan.
3. Factor organization yaitu alat serta system kemungkinan berjalannya prosedur kegiatan pelayanan.
4. Factor ketrampilan pejobdesc.
5. Factor media dalam realisasi jobdesc pelayanan.

Kelima factor tersebut punya peran berbeda namun saling dipengaruhi serta bersama-sama diwujudkan realisasi pelayanan optimal baik berwujud pelayanan verbal, pelayanan tulisan ataupun pelayanan kedalam bentuk reaksi dengan ataupun tanpa tulisan.

LPD ialah salah satu organization milik swasta yang di kelola oleh setiap desa *adat* adanya di bali yang salah satu kegiatannya ialah melayani penduduk punya kewajiban pada LPD dengan aturan pokok serta tata cara sudah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan LPD kepada penduduk ialah pelayanan dalam dilakukan transaksi menabung, kredit dan juga deposito yang dilakukan oleh para karyawan yang berjobdesc. Untuk mengurus realisasi pelayanan di LPD Gubernur Bali mengeluarkan peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2017 mengenai peraturan realisasi peraturan daerah Provinsi Bali nomor 3 tahun 2017 mengenai lembaga perkreditan desa yang memuat mengenai rangkaian kegiatan kedalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan yang sudah dikeluarkan Gubernur Bali.

Made Eka Agustini (2019) menegaskan kepala pemimpin LPD Desa *Adat* Legian saat dilakukan process pelayanan kepada penduduk sudah dilaksanakan dengan baik serta kepala pemimpin pula pernah dilakukan evaluasi dengan hasil yang memuaskan.

Kecamatan Buleleng punya LPD sebesar 21 LPD. Dari jumlah tersebut, 5 LPD sedang macet yakni LPD Bangkang, LPD Banyualit, LPD Beratan Samayaji, LPD Galiran serta LPD Tista. Adapun LPD bermasalah di Kecamatan Buleleng yakni LPD Alasangker. Kasus korupsi mengenai dana penduduk dilakukan oleh Ketua LPD Alasangker bernama Nengah Subawa. Reaksi penyimpangan mengenai dana penduduk di LPD melibatkan staff pengurus LPD (9 Desember 2014).

Dari 5 LPD yang dalam keadaan macet dan Kasus korupsi mengenai dana penduduk dilakukan oleh Ketua LPD Alasangker bernama Nengah Subawa. Hal

tersebut membuktikan betapa pentingnya keberadaan seseorang pemimpin dalam mengurus dan diarahkan sebuah organization supaya lebih maju.

Dari 21 LPD yang ada di kab. Buleleng ada salah satu LPD yang masih bertahan selama 21 tahun peroperasi dan makin berkembang dari tahun ketahun, LPD ini tidak pernah diisukan dalam keadaan macet yang dikepalai oleh bapak I Nyoman Suke Ardana dengan jumlah nasabah sebesar 1.966 orang LPD yang terdapat di Desa *Adat* Petandakan yang berlokasi di Banjar Dinas Pondok, Desa Petandakan Kecamatan Buleleng. Dibawah pemimpin bapak I Nyoman Suke Ardana LPD setiap tahunnya makin berkembang dengan makin baiknya fasilitas yang dipersiapkan LPD untuk diberikan kenyamanan ke nasabah. Melainkan itu kredit yang diberikan kepada pendudukpun makin banyak. Walau selama 2 tahun LPD haruslah merasakan dampak covid-19 dengan makin berkurangnya minat nasabah dalam menabung akan namun mampu LPD mampu mengatasi hal tersebut dan sampai tahun ini masih dalam keadaan stabil dan makin berkembang dengan baik.

Observasi awal yang dilaksanakan peneliti, yang dilakukan mengenai nasabah di LPD Desa *Adat* Petandakan ditemukanya beberapa masalah mengenai pelayanan dari beberapa karyawan yang kurang memuaskan misalkan bagian teller yang terpelan dalam memasuki kantor dan nasabah pun haruslah menunggu untuk dilakukan penarikan tabungan ataupun menabung, dan beberapa karyawan sering istirahat sebelum jam istirahat hingga nasabah haruslah menunggu sampai jam istirahat selesai, pelayanan dari pemimpin LPD juga kurang memuaskan dikarenakan adanya aturan pada saat dilakukan deposito bukti haruslah dicetak dan atas persetujuan pemimpin, akan namun andaikata pemimpin tidak ada di

tempat maka nasabah haruslah menunggu lama untuk mendapatkan bukti deposito hal ini akan memakan waktu yang cukup lama bagi nasabah.

Melainkan permasalahan diatas adapun permasalahan yang di rasakan oleh kepala LPD yakni bapak suke ardana selama 19 tahun menjabat sebagai pemimpin LPD Petandakan sampai saat ini belum mampu mengatasi isu-isu LPD yang akan bangkrut. Hal ini disebabkan karena adanya *provokator* dari beberapa penduduk yang tidak menyukai bapak suke ardana sebagai pemimpin diberikan informasi tanpa bukti dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. SDM yang kurang dalam pengetahuan juga mengakibatkan bapak suke ardana tidak dapat mengelola isu-isu kebangkrutan.

Dari uraian tersebut diatas menjadikan peneliti tertarik meneliti mengenai **“Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD Desa Adat Petandakan Kecamatan Buleleng”**.

1.2 Diidentifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang diatas maka diidentifikasi masalah didapatkan ialah:

- 1.2.1 Pemimpin tidak mampu mengelola isu-isu kebangkrutan.
- 1.2.2 Makin banyaknya LPD dalam keadaan macet di karenakan pemimpinnya dilakukan korupsi dana nasabahnya.
- 1.2.3 Pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang cekatan.
- 1.2.4 Belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berlandaskan diidentifikasi masalah maka riset hanya melihat Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD Desa Adat Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan waktu dan biaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan uraian pada latar belakang, hingga dirumuskan masalah dibawah ini.

- 1.4.1 Bagaimana peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat Petandakan* Kecamatan Buleleng dilihat dari bukti langsung (*tangible*)?
- 1.4.2 Bagaimana peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat Petandakan* Kecamatan Buleleng dilihat dari kehandalan (*reliability*)?
- 1.4.3 Bagaimana peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat Petandakan* Kecamatan Buleleng dilihat dari daya perseptif (*responssiveness*) ?
- 1.4.4 Bagaimana peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat Petandakan* Kecamatan Buleleng dilihat dari jaminan (*assurance*) ?

1.4.5 Bagaimana peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD Desa Adat Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari empati (empaty) ?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1.5.1 Peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari bukti langsung (*tangible*)
- 1.5.2 Peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari kehandalan (*reliability*)
- 1.5.3 Peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari daya perseptif (*responsiveness*)
- 1.5.4 Peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari jaminan (*assurance*)
- 1.5.5 Peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari empati (*empaty*)

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Riset ini diinginkan bisa berguna peningkatan pemahaman terpenting untuk mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha untuk menambah pengetahuan mengenai Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada LPD *Desa Adat* Petandakan Kecamatan Buleleng dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Riset ini melainkan sebagai syarat penuntasan pendidikan, pula sebagai media untuk implementasi ilmu serta teori didapatkan dibangku perkuliahan didalam kasus nyata dilapangan.

b) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Diinginkan dapat diberikan sumbangan pemikiran, masukan serta informasi kepada serta nantinya bisa di jadikan sebagai fondasi teori untuk selanjutnya dengan konteks yang sama.

c) Bagi Ketua, Karyawan LPD dan Nasabah

Riset ini diinginkan dapat dijadikan acuan ataupun bahan pertimbangan LPD desa adat Petandakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan diberikan kepada nasabah.