

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik diartikan sebagai sebuah upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan yang terjangkau dan terukur (Putri et al. 2023). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan publik merupakan kegiatan atau cara melayani yang ditujukan kepada masyarakat umum. Pelayanan Publik yang bermutu yang sering disebut sebagai pelayanan prima, merujuk pada pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan.

Menurut (Hidayatullah et al. 2024), Standar pelayanan berfungsi sebagai tolak ukur untuk mengukur penyediaan pelayanan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan; misalnya, standar tersebut mewakili komitmen penyediaan pelayanan kepada masyarakat dalam hal kualitas, kecepatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keterukuran. Namun pada Tingkat desa masih banyak penerapan pelayanan yang belum optimal. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat agar fungsinya berjalan sebagaimana mestinya (Dewi, Nurlini & Tobing 2021).

Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan

kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Namun dalam praktiknya, penyediaan dan pengelolaan pelayanan publik seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti kegagalan, keterbatasan anggaran, serta lemahnya sistem pengawasan dan pemeliharaan. Hal ini berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat (Putri et al. 2025). Pelayanan publik menjadi hal dasar yang paling penting dalam menggerakkan roda pemerintahan kekinian yang mengutamakan kedekatan pemerintahan dengan masyarakat melalui pelayanan (Hanafi & Tunggadewi 2019).

Tuntutan bagaimana agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai azas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan Percepatan pelayanan kepada masyarakat, membuat birokrasi pemerintahan dituntut untuk terus melakukan langkah inovasi memberikan pelayanan publik yang semakin baik (Fathony et al. 2021). Pengoptimalan pelayanan publik merupakan kebutuhan yang penting bagi pemerintah dan merupakan harapan yang diinginkan oleh masyarakat (Nella & widiyarta, 2024).

Menurut Winarsih dan Ratminto (2013) dalam (Pangkey dan Rantung,. n.d.) manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian

aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik.

Definisi manajemen pelayanan publik tidak dapat diartikan secara universal karena lingkup yang begitu luas, namun sebuah definisi yang cukup kompleks yang dilontarkan, bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumberdaya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya.

Menurut (Bakhri dan Herawati n.d.) Terdapat tiga hal yang menjadi pertimbangan nilai penting manajemen pelayanan publik adalah:

1. Pelayanan barang. Output yang dihasilkan adalah berupa bentuk atau jenis barang yang dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh publik, antara lain misalnya penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa. Output yang dihasilkan adalah berbagai bentuk jasa yang menjadi kebutuhan publik, diantaranya seperti pemeliharaan kesehatan masyarakat, terselenggaranya sarana dan prasarana transportasi, pendidikan dan sebagainya.

3. Pelayanan administratif. Output yang dihasilkan pada pelayanan ini adalah berbagai bentuk dokumen yang bersifat resmi dan menjadi kebutuhan publik, seperti sertifikat kompetensi, sertifikat atas kepemilikan atau keterangan kekuasaan atas suatu barang, status kewarganegaraan dan lain sebagainya.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Azan et al. 2021). Pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu hasil kinerja yang dapat dilakukan pemerintahan desa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan nasional yaitu kualitas pelayanan. Upaya yang dilakukan pemerintahan desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan pelayanan yang baik (Ali and Saputra 2020). Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem penyelenggaraan pemerintahan, dengan begitu desa mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa nya sendiri (Al. 2021).

Pemerintah memiliki peran penting sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, terutama masyarakat pedesaan (Enita and Sari 2018) . Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan aspek yang sangat luas dalam kehidupan bernegara. Dalam konteks pembangunan nasional, desa sebagai unit wilayah terkecil tidak cukup hanya dipandang sebagai pelengkap dari perkembangan kawasan perkotaan .Keberhasilan suatu bangsa tidak semata-mata diukur dari kemajuan kota-kota besar, melainkan juga dari kondisi desa. Oleh

karena itu, desa menjadi unsur yang sangat strategis dan membutuhkan perhatian serius dari pemerintah (Septia dan Septian 2023). pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, tetapi juga pemerintah daerah hingga pemerintah desa sebagai ujung tombak pelayanan.

Pemerintah daerah sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib bisa memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebab tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari mutu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan bagus apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat (Saputra & Widiyarta 2021).

Kabupaten Bojonegoro adalah daerah yang terletak di provinsi Jawa Timur yang selalu berinovasi. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro terus berinovasi dalam melayani masyarakat. Inovasi di sektor publik sangat penting sehingga mendorong pemerintahan di dunia mengaplikasikan kebijakan inovasi guna memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro terus memperkuat layanan dasar bagi masyarakat desa melalui pengadaan mobil siaga. Pada tahun 2025 ini, Pemkab Bojonegoro telah merealisasikan pengadaan 33 unit mobil siaga desa.

Tujuan Mobil Siaga Desa di Kabupaten Bojonegoro ini untuk meningkatkan kualitas layanan sosial atau fungsi sosial kemasyarakatan di tingkat desa. Dengan Mobil Siaga Desa, sarana prasarana transportasi desa akan memadai. Keberadaan Mobil Siaga sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan Desa dalam

kesiapsiagaan menghadapi bencana, kedaruratan dan kondisi sosial lain yang membutuhkan transportasi untuk mobilisasi masyarakat di tingkat desa.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan berbagai urusan pemerintahan serta pengelolaan kepentingan masyarakat setempat yang dilaksanakan oleh pemerintah desa bersama Badan Permusyawaratan Desa dalam kerangka sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Ketentuan ini menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, serta adat istiadat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan nasional. Dengan demikian, pemerintahan desa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan dari pemerintah yang lebih tinggi, tetapi juga sebagai ujung tombak pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di tingkat lokal.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, pemerintah melakukan berbagai inovasi pelayanan. Salah satu inovasi tersebut adalah penyediaan Mobil Siaga Desa yang digunakan untuk membantu masyarakat memperoleh akses transportasi, terutama dalam keadaan darurat maupun pelayanan kesehatan (Hajar et al. 2022). Mobil siaga Desa ini sudah menjadi hal baru di pemerintahan desa beberapa tahun belakangan. Kendaraan darurat tingkat desa ini seperti inisiatif baru dari pemerintah desa. Kita sering liat di jalan-jalan, biasanya ada tulisan "mobil siaga Desa". Ini salah satu layanan yang diberikan pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan transportasi, termasuk layanan medis, untuk desa-desa dan masyarakat jika ada situasi darurat.

Tujuan pengelolaan pemanfaatan mobil siaga desa dalam pelayanan publik adalah agar seluruh potensi yang ada, seperti sumber daya manusia, sarana, dan prasarana, dapat digunakan secara optimal sesuai dengan fungsinya. Dengan pengelolaan yang baik, penggunaan mobil siaga desa dapat terhindar dari kesalahan, pemborosan waktu, tenaga, maupun biaya, sehingga pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan efektif dan efisien. Tanpa pengelolaan yang tepat, pemanfaatan mobil siaga desa akan sulit maksimal, dan tujuan organisasi desa dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas tidak akan tercapai.

Masyarakat dipedesaan sering kesulitan untuk mendapat alat transportasi untuk bisa membawa keluarganya ke pelayanan kesehatan baik itu, pelayanan kesehatan yang dekat ataupun jauh. Hal ini disebabkan tidak semua masyarakat pedesaan mempunyai mobil atau transportasi yang bisa memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pasien tersebut saat di bawa ke pelayanan kesehatan (Nahariyani et al. 2018). Masyarakat dipedesaan sering kali membawa keluarganya kerumah sakit hanya dengan transportasi seadanya misalnya (sepeda motor dan becak). Mereka sadar bahwa membawa pasien dengan transportasi sepeda motor dapat mengakibatkan resiko jatuh, tetapi masih dilakukan karena keterbatasan transportasi.

Desa Ngasem merupakan salah satu desa di Kabupaten Bojonegoro yang memiliki program Mobil Siaga Desa. Mobil tersebut dimanfaatkan masyarakat untuk mengantar pasien ke rumah sakit, puskesmas, ibu hamil, serta keperluan sosial lainnya. Keberadaan Mobil Siaga Desa memberikan manfaat yang cukup

besar karena tidak semua masyarakat memiliki kendaraan pribadi. Sebagai kendaraan resmi milik pemerintah desa, Mobil Siaga Desa memiliki fungsi utama untuk mendukung pelayanan publik, khususnya pelayanan yang bersifat cepat, darurat, dan sosial kemasyarakatan dan mendukung pelaksanaan berbagai rencana pemerintah desa (Wiseno & Atmojo, 2023).

Berdasarkan visi dan misi Mobil Siaga Desa, dapat dipahami bahwa keberadaan program ini merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang kesehatan. Mobil Siaga Desa tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai upaya pemerintah desa untuk memastikan masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan dengan lebih mudah, cepat, dan tepat waktu. Tujuan Utama mobil siaga Desa:

1. Memberikan dan meningkatkan pelayanan pada masyarakat dalam sector kesehatan.
2. Menunjang kelancaran masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara cepat, mudah, murah dan nyaman terutama bagi masyarakat yang tidak mampu.
3. Memenuhi persyaratan sebagai Desa siap Siaga yang harus memiliki Operasional Pelayanan Kesehatan.

Mobil siaga desa tidak hanya harus ada, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Tantangannya terletak pada manajemen mobil siaga, ketersediaan kendaraan yang terawat dengan baik, serta

kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih untuk menangani situasi medis darurat (Nugraheni 2024).

Pelayanan mobil siaga Desa Ngasem meliputi kegiatan antar jemput masyarakat yang membutuhkan bantuan transportasi kesehatan, khususnya bagi warga yang sedang sakit baik untuk keperluan rawat inap maupun rawat jalan. Selain itu, layanan ini juga diperuntukkan bagi ibu hamil yang memerlukan akses cepat dan aman menuju fasilitas pelayanan kesehatan, seperti puskesmas atau rumah sakit. Kehadiran mobil siaga desa ini diharapkan dapat mempermudah mobilitas masyarakat dalam kondisi darurat maupun kebutuhan kesehatan rutin, sehingga pelayanan publik di bidang kesehatan dapat terlaksana secara lebih efektif, responsif, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Desa Ngasem, yang dihuni oleh sekitar 3.800 orang, menghadapi tantangan sendiri dalam menjalankan program mobil siaga desa. Dengan populasi yang cukup besar, masyarakat di sana sering mengalami berbagai masalah rumit, mulai dari kebutuhan medis mendadak, transportasi untuk urusan administrasi, sampai bantuan dalam kegiatan sosial.

Peneliti memilih Desa Ngasem sebagai lokasi penelitian karena sebelumnya telah melakukan survei awal di beberapa desa yang juga memiliki program Mobil Siaga Desa. Berdasarkan hasil survei tersebut, pengelolaan Mobil Siaga di beberapa desa telah berjalan dengan baik, seperti adanya pembagian tugas yang jelas, prosedur pelayanan yang lebih tertata, serta koordinasi antar pelaksana yang cukup efektif. Sementara itu, di Desa Ngasem masih ditemukan beberapa kendala dalam pengelolaannya, seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis,

koordinasi yang masih dilakukan secara sederhana, serta keterbatasan pelayanan ketika mobil sedang digunakan oleh pengguna lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Mobil Siaga Desa di Desa Ngasem masih perlu mendapat perhatian agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal. Oleh karena itu, Desa Ngasem dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai memiliki permasalahan yang relevan dengan fokus penelitian mengenai pengelolaan pemanfaatan Mobil Siaga Desa dalam pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan mobil siaga desa di Desa Ngasem, masih ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi optimalnya pelayanan kepada masyarakat yaitu :

1. Belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis:

Berdasarkan hasil observasi awal di Desa Ngasem, pelayanan Mobil Siaga Desa belum didukung dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur mekanisme penggunaan kendaraan. Proses peminjaman masih mengandalkan penyampaian informasi secara lisan kepada pengelola atau pengemudi. Belum adanya SOP tertulis menyebabkan masyarakat tidak memiliki pedoman yang jelas mengenai persyaratan penggunaan, alur pelayanan, prioritas pengguna dalam kondisi darurat, serta mekanisme apabila terjadi permintaan penggunaan pada waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman antara masyarakat dan pengelola dalam pelaksanaan pelayanan.

2. koordinasi antar pelaksana masih dilakukan secara sederhana:

Koordinasi antara perangkat desa, pengelola, dan pengemudi Mobil Siaga Desa masih dilakukan melalui komunikasi sederhana, seperti telepon atau aplikasi WhatsApp. Belum terdapat sistem koordinasi maupun jadwal operasional yang terdokumentasi secara formal. Akibatnya, informasi mengenai ketersediaan kendaraan, pergantian pengemudi, maupun permintaan penggunaan masih bergantung pada komunikasi antarindividu. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi serta kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat, terutama ketika permintaan penggunaan meningkat.

3. pada waktu tertentu masyarakat tidak dapat menggunakan mobil karena kendaraan sedang dipakai oleh pengguna lain.

Ketersediaan Mobil Siaga Desa yang terbatas juga menjadi salah satu kendala dalam pelayanan. Pada waktu tertentu terdapat lebih dari satu masyarakat yang membutuhkan kendaraan secara bersamaan, sedangkan Mobil Siaga sedang digunakan oleh pengguna lain untuk mengantar pasien ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Akibatnya, masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu hingga kendaraan kembali tersedia atau menggunakan alternatif transportasi lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan Mobil Siaga Desa belum

sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat pada saat terjadi permintaan yang bersamaan.

Kondisi tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga diperlukan pengelolaan yang lebih terarah dan sistematis.

Tabel 1
Buku Kendali Penggunaan Mobil Siaga

No	Bulan	Jumlah Penggunaan (Kali)	Keterangan
1.	Januari	1	Penggunaan untuk kontrol ke RSUD.
2.	Februari	5	Digunakan untuk pemeriksaan, kontrol, dan penjemputan pasien.
3.	Maret	7	Digunakan untuk kontrol dan pengantaran pasien ke rumah sakit.
4.	April	10	Penggunaan meningkat untuk pelayanan kesehatan masyarakat.
5.	Mei	7	Digunakan untuk pemeriksaan dan kontrol ke rumah sakit.
6.	Juni	12	Penggunaan terbanyak, didominasi pelayanan kontrol dan pengobatan.
7.	Juli	15	Digunakan untuk pelayanan kesehatan dan rujukan pasien.
8.	Agustus	17	Digunakan untuk kontrol dan pengantaran pasien ke rumah sakit
9.	September	16	Digunakan untuk pemeriksaan dan kontrol ke rumah sakit.
10.	Oktober	16	Digunakan untuk pemeriksaan, kontrol, dan penjemputan pasien.
11.	November	12	Digunakan untuk pelayanan kesehatan dan rujukan pasien.

(Sumber : Data Diolah Peneliti 2026)

Berdasarkan tabel penggunaan Mobil Siaga Desa Ngasem tahun 2025, penggunaan mobil cenderung meningkat dari awal hingga pertengahan tahun. penggunaan kendaraan mengalami peningkatan dari 1 kali pada Januari menjadi 17

kali pada Agustus. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan Mobil Siaga semakin tinggi sehingga diperlukan pengelolaan yang mampu menjamin pelayanan tetap berjalan secara efektif. Meningkatnya penggunaan Mobil Siaga tidak hanya menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat, tetapi juga menuntut adanya sistem pengelolaan yang baik. Tanpa adanya perencanaan, pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang efektif, serta pengawasan yang berkelanjutan, pelayanan berpotensi mengalami keterlambatan maupun ketidakefisienan.

Dalam pengelolaan program Mobil Siaga Desa, komunikasi yang baik antar pelaksana, seperti pemerintah desa, pengelola mobil siaga, sopir, memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan program. Komunikasi yang efektif akan mempermudah koordinasi terkait jadwal penggunaan, prioritas layanan, serta penanganan kondisi darurat masyarakat.

Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka akan muncul tumpang tindih penggunaan, keterlambatan layanan, dan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki desa. Dengan jumlah sopir yang terbatas dan anggaran operasional yang minim, lemahnya komunikasi justru akan memperbesar risiko ketidakefisienan dalam pemanfaatan mobil siaga (Dpmpstsp and Serang 2024).

Penelitian mengenai Mobil Siaga Desa telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Sebagian besar penelitian membahas peran mobil siaga, persepsi masyarakat, maupun implementasi kebijakan, namun belum mengkaji secara mendalam bagaimana proses pengelolaan pemanfaatannya.

Selanjutnya, dimana penelitian dilakukan oleh Bambang wiseno (2023), Dengan judul penelitian "keberadaan mobil siaga desa dimasyarakat di Desa Bendo, kecamatan pare, kabupaten Kediri". yang lebih menekankan pada pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap keberadaan mobil siaga desa, namun belum mengkaji secara spesifik bagaimana sistem pengelolaan, mekanisme operasional, serta strategi optimalisasi pemanfaatan mobil siaga desa sebagai layanan publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat (*resert gap*) ruang penelitian mengenai pengelolaan pemanfaatan Mobil Siaga Desa dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen. Oleh karena itu penelitian ini memfokuskan kajian pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pengelolaan Mobil Siaga Desa di Desa Ngasem. Namun demikian sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek fungsi, keberadaan mobil siaga, atau peran mobil siaga dalam membantu masyarakat, sehingga belum secara khusus mengkaji bagaimana proses pengelolaan pemanfaatan mobil siaga desa itu sendiri. Padahal, aspek pengelolaan pemanfaatan merupakan hal yang penting untuk memastikan bahwa mobil siaga desa dapat digunakan secara maksimal, terkoordinasi, dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian dengan memfokuskan perhatian pada pengelolaan pemanfaatan mobil siaga desa.

Permasalahan tersebut dianalisis menggunakan teori manajemen George R. Terry (1960) Memiliki 4 indikator, karena teori ini menjelaskan fungsi *planning*

(perencanaan) , *organizing* (pengorganisasian) , *actuating* (pelaksanaan) atau *controlling* (pengawasan). (Terry n.d.). yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai pengelolaan Mobil Siaga Desa.

1. Planning: Perencanaan berarti bagaimana pemerintah desa menyiapkan program mobil siaga sejak awal, misalnya: kejelasan tujuan program, adanya SOP, perencanaan anggaran, perencanaan SDM.
2. Organizing: Pengorganisasian terlihat dari bagaimana pemerintah desa membentuk struktur pengelola mobil siaga, misalnya: adanya struktur pengelola, kejelasan tugas masing-masing, koordinasi antar pihak, penetapan sopir/operator
3. *actuating* : Tahap ini melihat bagaimana mobil siaga benar-benar dijalankan, misalnya: respon pelayanan, kemudahan akses, pelaksanaan sesuai SOP.
4. *Controlling* : Pengendalian dapat dilihat dari pengawasan, misalnya: adanya laporan penggunaan, evaluasi berkala, mekanisme pengaduan.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen POAC yang dikemukakan oleh George R. Terry karena fokus penelitian terletak pada aspek pengelolaan pemanfaatan mobil siaga desa. Teori POAC yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian dinilai mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam menilai bagaimana pemerintah desa mengelola layanan mobil siaga. Mengingat program mobil siaga desa merupakan bentuk pelayanan publik yang memerlukan perencanaan matang, pembagian tugas yang jelas, pelaksanaan yang responsif, serta pengawasan yang berkelanjutan, maka

pendekatan POAC relevan digunakan untuk mengidentifikasi efektivitas sekaligus permasalahan dalam pengelolaan mobil siaga desa di Desa Ngasem.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa keberadaan mobil siaga desa merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam memperoleh akses transportasi, khususnya dalam kondisi darurat dan kebutuhan pelayanan kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan anggaran operasional, keterbatasan sumber daya manusia, serta pengelolaan penggunaan mobil siaga yang belum optimal sehingga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengelolaan pemanfaatan mobil siaga desa dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa. Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengelolaan pemanfaatan mobil siaga Desa dalam Pelayanan Publik (Studi kasus Desa Ngasem)”

B. RUMUSAN MASALAH

Menurut, Sugiyono (2016) rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan akan tentunya dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini. Oleh karena itu, permasalahan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **BAGAIMANA PENGELOLAAN PEMANFAATAN MOBIL SIAGA DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DESA NGASEM) ?**

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pengelolaan pemanfaatan mobil siaga desa dalam pelayanan publik (studi kasus Desa Ngasem).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a) Secara Teoritis.

Penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi serta mendorong kemajuan ilmu administrasi publik, terutama dalam bidang pengelolaan penggunaan fasilitas pelayanan publik di tingkat desa.

b) Secara Praktis.

1. Bagi Pemerintah Desa: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam mengelola mobil siaga desa. Melalui hasil penelitian ini, pemerintah Desa dapat mengetahui kekurangan dan hambatan yang selama ini terjadi, sehingga dapat memperbaiki sistem pengelolaan, penggunaan, serta perawatannya. Dengan demikian, pemanfaatan mobil siaga desa ke depan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Bagi masyarakat Ngasem : Bagi masyarakat Desa Ngasem, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pemanfaatan mobil siaga desa untuk kebutuhan darurat seperti antar jemput orang sakit, ibu hamil, maupun keperluan sosial lainnya. Hasil penelitian ini juga dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan merata bagi seluruh warga.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang berjudul “Pengelolaan pemanfaatan mobil siaga Desa dalam pelayanan publik (studi kasus Desa Ngasem)”, maka penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab utama sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran awal penelitian yang telah dilakukan, termasuk latar belakang yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas berbagai penelitian terdahulu mengenai pengoptimalan penggunaan mobil siaga Desa. Selain itu, Bab ini menguraikan berbagai teori dan konsep yang relevan dengan penelitian, seperti teori *POAC*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan rancangan penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, fokus penelitian, populasi dan sampel beserta teknik

pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang mencakup gambaran umum objek penelitian, pemaparan data penelitian, serta analisis dan interpretasi data yang berkaitan dengan pengelolaan pemanfaatan mobil siaga Desa dalam pelayanan publik.

BAB V : PENUTUPAN

Bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya sebagai jawaban atas tujuan penelitian, serta saran-saran yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.