

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintah desa memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Ketentuan tersebut diperkuat dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang mengatur bahwa pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan pelayanan dasar sesuai dengan standar pelayanan minimal guna menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk memiliki aparatur yang kompeten, didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi secara profesional, tepat waktu, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam kajian yang lebih luas, berbagai penelitian di tingkat nasional menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di daerah masih menghadapi persoalan yang bersifat struktural maupun kultural. Faktor-faktor seperti rendahnya profesionalisme aparatur, lemahnya sistem pengawasan, serta

kurangnya standar pelayanan yang terintegrasi seringkali menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, dalam perspektif internasional, diskursus pelayanan publik cenderung mengarah pada pendekatan yang berorientasi pada masyarakat (citizen-centered), yang menekankan pentingnya pengalaman dan persepsi pengguna layanan sebagai tolak ukur utama keberhasilan pelayanan.

Pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, merupakan bentuk pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan terstruktur. Berdasarkan alur pelayanan yang terpampang di kantor desa, masyarakat diwajibkan membawa surat pengantar dari RT setempat sebelum diproses oleh Sekretaris Desa untuk mendapatkan rekomendasi. Selanjutnya, pelayanan ditangani oleh bagian terkait, seperti Kepala Urusan Pemerintahan dan Keamanan yang melayani pembuatan pengantar KTP, kartu keluarga, surat keterangan kelahiran, pindah/datang, domisili, hingga surat tanah, serta Kepala Urusan Pembangunan dan Kemasyarakatan yang melayani surat keterangan usaha, pengantar IMB/HO/SITU, nikah/tidak nikah, tidak mampu, ahli waris, dan lainnya. Adanya alur pelayanan ini menunjukkan upaya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang sistematis, meskipun dalam pelaksanaannya masih perlu optimalisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut juga terjadi pada Kantor Desa

Tambalangan, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi masih belum optimal, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan penyelesaian pelayanan. Beberapa jenis pelayanan administrasi belum dapat diselesaikan pada hari yang sama sehingga masyarakat harus datang kembali pada hari berikutnya. Selain itu, dalam penyelesaian pekerjaan masih terdapat ketergantungan antaraparatur desa, yang menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi belum sepenuhnya optimal.

Permasalahan lainnya terlihat pada keterbatasan sarana fisik yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. Ketersediaan lemari arsip dan perlengkapan administrasi masih belum memadai sehingga penyimpanan dokumen pelayanan belum tertata secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan proses pencarian dokumen memerlukan waktu lebih lama dan berpotensi menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Di samping itu, masih ditemukan kesalahan dalam penyusunan dokumen administrasi, seperti ketidaksesuaian penulisan Nomor Induk Kependudukan (NIK) maupun alamat masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketelitian dan kemampuan aparatur dalam menyusun dokumen pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan standar pelayanan publik.

Permasalahan lain juga terlihat pada aspek pengelolaan administrasi desa yang belum optimal. Sistem pencatatan surat masuk dan surat keluar belum dilakukan secara rutin dan konsisten, serta dokumen pelayanan belum

tersusun secara sistematis dalam arsip yang tersedia. Selain itu, keterbatasan sarana penyimpanan menyebabkan

Di sisi lain, kompetensi aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi juga masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan kesalahan dalam penyusunan dokumen pelayanan, seperti ketidaksesuaian penulisan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan alamat masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi belum optimal sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu, penyelesaian beberapa jenis pelayanan administrasi masih memerlukan waktu yang relatif lebih lama sehingga masyarakat harus menunggu atau kembali pada hari berikutnya. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Padahal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta produk layanan yang jelas dan terukur.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan masih belum optimal, terutama pada aspek ketersediaan sarana pendukung pelayanan, kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, serta kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah

Kabupaten Hulu Sungai Utara berdasarkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tambalangan secara lebih komprehensif, dengan menekankan pada aspek proses, pengalaman, serta pemaknaan yang muncul dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, Tentang kualitas pelayanan publik ini, ditemukan beberapa permasalahan antara lain :

1. Keterbatasan Sarana Fisik Perkantoran, sarana fisik yang tersedia di Kantor Desa Tambalangan belum sepenuhnya mampu mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara optimal. Kondisi ini terlihat dari keterbatasan fasilitas penyimpanan arsip/lemari arsip dan perlengkapan administrasi lainnya yang menyebabkan pengelolaan dokumen belum tertata dengan baik. Akibatnya, proses pencarian dan penelusuran dokumen yang dibutuhkan dalam pelayanan sering kali memerlukan waktu lebih lama. Keadaan tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran pelaksanaan pelayanan administrasi serta efektivitas kerja aparatur desa dalam melayani masyarakat. (Sumber: Data Dokumentasi peneliti, 2026)

2. Kemampuan Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Belum Optimal, masih di temukan adanya ketidak sesuaian data pada beberapa dokumen pelayanan administrasi, seperti kesalahan penulisan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan alamat masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dan kehandalan aparatur dalam proses penyusunan dokumen pelayanan masih perlu di tingkatkan agar pelayanan administrasi dapat diberikan secara akurat. (*Sumber: Data Dokumentasi peneliti,2026*).
3. Pelayanan Administrasi Belum Sepenuhnya Cepat dan Tepat Waktu, pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambalangan belum seluruhnya dapat diselesaikan secara cepat dan tepat waktu. Pada beberapa jenis pelayanan, proses penyelesaian dokumen masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dibandingkan dengan yang diharapkan masyarakat. Selain itu, terdapat pekerjaan pelayanan yang penyelesaiannya masih bergantung pada bantuan aparatur lainnya. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan, sehingga menunjukkan bahwa aspek ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan. (*Sumber: Data Dokumentasi peneliti,2026*)

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun sudah terdapat payung hukum yang jelas mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik , namun dalam kualitasnya masih dijumpai hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, perlu adanya kajian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor desa tambalangan. Dengan demikian, penelitian

ini mengambil judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA TAMBALANGAN KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini mengangkat kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml-Parasuman-Berry dalam buku Harbani Pasalong(2019:155), yaitu:

1. Tangibles (kenampakan fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Tambalangan Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry), sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah terkait

dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pemerintah Desa Tambalangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Pemerintah Desa Tambalangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam memperbaiki sistem pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta profesionalitas aparatur desa dalam melayani masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah desa dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat pelayanan publik, sehingga dapat dirumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih efektif guna mewujudkan pelayanan yang prima, transparan, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Tambalangan. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat lebih memahami prosedur pelayanan yang tersedia serta mengetahui hak dan kewajibannya sebagai penerima pelayanan publik. Selain itu,

penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan saran, masukan, maupun kritik yang membangun terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, sehingga tercipta hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, serta dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan atau variabel yang berbeda.

