

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa. Disebutkan dalam Permendagri tersebut, salah satu tujuannya ditetapkannya Permendagri tentang Administrasi Pemerintahan Desa adalah untuk mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan administrasi pada tingkat pemerintahan sangat penting untuk menjamin bahwa fungsi birokrasi berjalan efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam tugasnya, seorang Kasi Pemerintahan (kepala seksi pemerintahan) memegang peran strategi dalam pengelolaan dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan atau kelurahan, termasuk pengurusan perizinan, pencatatan, komunikasi dengan masyarakat, dan koordinasi dengan aparat lainnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang di terima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu atau tidak berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan desa. Salah satu aspek yang terdampak signifikan adalah pengelolaan dan validasi data kependudukan yang kini mulai beralih ke sistem digital. Di tengah arus digitalisasi ini, Kasi Pemerintahan sebagai ujung tombak urusan administrasi pemerintahan di tingkat desa, menghadapi tantangan baru dalam hal validasi data secara online.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Bidang Pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan biasanya bertanggung jawab atas beberapa pelayanan, antara lain: 1) Pelayanan Administrasi Kependudukan: Mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. 2) Pengelolaan Data Penduduk: Mengupdate dan mengelola data penduduk desa. 3) Pelayanan Surat menyurat: Mengurus surat-surat resmi desa, seperti surat pengantar, surat keterangan domisili, dan lain-lain. 4) Koordinasi dengan Instansi Lain: Berkoordinasi dengan instansi lain untuk kepentingan desa. 5) penyusunan Dokumen Perencanaan: Membantu penyusunan dokumen perencanaan desa, seperti RPJMDes dan APBDes. 6) Pengawasan dan Pengendalian:

Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan pemerintahan desa. 7) Pelayanan Informasi: Memberikan informasi kepada masyarakat tentang pemerintahan desa. Namun, tugas dan fungsi Bidang Pemerintahan dapat berbeda-beda tergantung pada struktur organisasi dan kebutuhan desa.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, terdapat beberapa masalah kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, yaitu :

1. Pegawai datang tidak tepat waktu sehingga masyarakat menjadi menunggu lebih lama dari waktu yang ditentukan masyarakat datang jam 08.00 petugasnya datang jam 09.00.
2. Fasilitas fisik seperti komputer, printer dan kursi tunggu yang masih terbatas dan tidak berfungsi dengan baik sehingga menjadi menghambat proses pelayanan dikarenakan kurangnya anggaran dari pemerintah desa.
3. Kurangnya informasi tentang persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi pada bidang pemerintahan, dikarenakan tidak ada disediakan papan informasi dari pemerintah desa sehingga prosesnya menjadi lebih sulit dan memakan waktu.
4. Keterbatasan akses dan stabilitas jaringan internet di daerah pedesaan menjadi penghambat utama karena menyulitkan akses ke sistem pelayanan online dikarenakan kuota internet yang kurang dan jumlah pengguna yang banyak.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”**. Dengan harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan administrasi bidang pemerintahan pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2017) yang menekankan lima dimensi utama keberhasilan kualitas pelayanan yakni sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Agar pembahasan lebih mengarah pada permasalahan maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini, memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan Pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yaitu untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai studi pelayanan publik di tingkat desa. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya terkait Kualitas Pelayanan Administrasi Bidang Pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis yaitu hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi masyarakat memberikan gambaran nyata mengenai pelayanan administrasi pada bidang pemerintahan di desa sehingga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mendukung perbaikan pelayanan.