

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Landasan hukum yang memperkuat pelaksanaan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berasaskan kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tindak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa untuk mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

Administrasi pemerintahan desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa pada buku

register desa. Adapun ruang lingkup administrasi pemerintahan desa meliputi: administrasi umum, administrasi penduduk, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, dan administrasi lainnya.

Pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di kantor desa dilaksanakan oleh perangkat desa yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang tata usaha dan surat-menyurat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan Masyarakat. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Kepala Urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat yang bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum memiliki fungsi melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, ekspedisi, penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, serta pelayanan umum.

Kantor Desa Kayakah menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFT), Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah, Surat Pengantar

Nikah, dan Surat Keterangan Kehilangan dari Desa. Berbagai pelayanan tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan administratif serta menciptakan tertib administrasi di tingkat desa.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi pemerintahan desa masih menghadapi berbagai kendala. Tidak semua aparatur desa memahami secara utuh ketentuan administrasi yang berlaku, sementara sebagian desa juga belum memiliki sarana pendukung yang memadai untuk melaksanakan pelayanan secara efektif.

Masih sering dijumpai kondisi di mana petugas pelayanan publik datang terlambat ke kantor desa, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat segera dimulai. Keterlambatan ini mengakibatkan proses administrasi menjadi lambat dan masyarakat yang datang lebih awal harus menunggu cukup lama untuk dilayani. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab aparatur desa masih perlu ditingkatkan, karena kedatangan petugas yang tidak tepat waktu berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan. Kondisi ini juga mencerminkan belum tegaknya asas keprofesionalan, sebab petugas yang profesional seharusnya memiliki komitmen terhadap waktu kerja. Selain itu, keterlambatan petugas tidak sejalan dengan asas ketepatan waktu, serta memperlihatkan lemahnya pengawasan dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik.

Kondisi lain yang sering terjadi ialah kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Tidak sedikit masyarakat datang tanpa membawa dokumen yang lengkap karena tidak mengetahui

apa saja yang dibutuhkan. Hal ini bertentangan dengan asas keterbukaan, sebab penyelenggara pelayanan publik seharusnya menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Ketidakterbukaan informasi juga menandakan belum terwujudnya asas kepentingan umum, karena kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat belum diutamakan. Akibat kurangnya informasi, sebagian warga yang tidak memahami prosedur menjadi tertinggal, sehingga asas persamaan hak tidak terpenuhi sepenuhnya. Di sisi lain, masyarakat pun sulit berperan aktif dalam memahami dan mengawasi jalannya pelayanan, sehingga asas partisipatif juga belum berjalan dengan baik.

Selain itu, fasilitas pelayanan publik di beberapa tempat masih terbatas. Ruang tunggu yang kurang layak, minimnya meja dan kursi, serta peralatan kerja aparatur yang sederhana menjadi masalah yang sering dijumpai. Kondisi seperti ini menunjukkan belum diterapkannya asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, karena kelompok seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas akan lebih sulit mengakses pelayanan tanpa dukungan sarana yang memadai. Pelayanan yang tidak ditunjang fasilitas yang layak juga tidak sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, sebab keterbatasan sarana menghambat efisiensi waktu dan kenyamanan pelayanan. Selain itu, tanggung jawab penyelenggara dalam memastikan tersedianya sarana pendukung belum berjalan optimal, sehingga asas akuntabilitas dan asas kepentingan umum belum terlaksana sebagaimana mestinya.

Di sisi lain, pelaksanaan pelayanan publik di kantor desa yang belum memiliki standar waktu pelayanan yang tetap juga menjadi persoalan yang sering dirasakan masyarakat. Jam operasional pelayanan yang tidak konsisten menyebabkan masyarakat tidak mengetahui kapan waktu yang tepat untuk datang dan dilayani. Keadaan ini menunjukkan bahwa asas kepastian hukum belum terlaksana dengan baik, karena masyarakat tidak memiliki jaminan waktu pelayanan yang jelas. Tidak adanya standar waktu pelayanan juga berlawanan dengan asas ketepatan waktu, sebab pelayanan publik seharusnya dilaksanakan berdasarkan jadwal yang pasti dan teratur. Selain itu, kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan waktu pelayanan menandakan lemahnya asas akuntabilitas dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Kondisi-kondisi tersebut ditemukan di Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, di mana hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan administrasi secara umum belum berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Petugas sering terlambat datang ke kantor desa, sehingga masyarakat yang datang pada jam pelayanan harus menunggu cukup lama untuk dilayani. Keterlambatan petugas berdampak pada terhambatnya proses administrasi dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin dan komitmen waktu kerja aparatur desa masih perlu ditingkatkan agar pelayanan

administrasi dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu. (*Sumber Observasi*)

2. Kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil pengamatan, masih banyak masyarakat yang datang ke Kantor Desa Kayakah tanpa membawa dokumen yang diperlukan karena tidak mengetahui berkas apa saja yang harus disiapkan. Hal ini disebabkan oleh belum tersedianya media informasi yang memadai, seperti papan pengumuman, panduan tertulis, maupun spanduk yang memuat ketentuan dan persyaratan pelayanan administrasi. Ketiadaan sarana informasi tersebut menyebabkan masyarakat harus menanyakan secara langsung kepada aparat desa setiap kali mengurus dokumen, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien dan memerlukan waktu lebih lama. (*Sumber Observasi*)
3. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan, Kantor Desa Kayakah masih menghadapi keterbatasan dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Di kantor tersebut belum tersedia meja dan kursi tunggu bagi masyarakat, sehingga proses pelayanan sering kali dilakukan secara lesehan. Kondisi serupa juga terlihat pada ruang kerja aparatur desa yang belum dilengkapi dengan meja dan kursi kantor sebagai fasilitas kerja standar. Minimnya sarana dan prasarana tersebut menghambat kelancaran aktivitas administrasi serta menurunkan tingkat kenyamanan baik bagi aparat desa maupun masyarakat yang dilayani.

Keadaan ini dikarenakan Kantor Desa Kayakah tergolong masih baru dan masih dalam tahap pengembangan fasilitas pemerintahan.

(Sumber Observasi)

4. Belum adanya standar waktu pelayanan yang pasti. Berdasarkan ketentuan umum mengenai jam kerja aparatur pemerintah, Kantor Desa seharusnya melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mulai pukul 08.00 hingga pukul 16.00 WITA setiap hari kerja, dengan waktu istirahat selama satu jam pada siang hari. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa Kantor Desa Kayakah belum menerapkan ketentuan tersebut secara konsisten. Aktivitas pelayanan umumnya baru dimulai sekitar pukul 09.00 tanpa adanya kejelasan mengenai jam operasional yang tetap. Ketidakteraturan dalam penerapan waktu kerja ini berdampak pada ketidakpastian bagi masyarakat dalam menentukan waktu yang tepat untuk memperoleh pelayanan administrasi pemerintahan di desa. *(Sumber Observasi)*

Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

B. Fokus Penelitian

Adapun Fokus Penelitian dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Bidang Umum Di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka penulis menggunakan fokus dari teori Zeithaml et al dalam Hardiyansyah

(2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka peneliti dalam penelitian ini mempunyai tujuan:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum di Kantor Desa Kayakah Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun yang menjadi manfaat penelitian adalah:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya berkaitan dengan kajian kualitas pelayanan kepada masyarakat.
 - 2) Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan kepada Pemerintah Desa Kayakah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bidang umum pada masyarakat.

- 2) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan administrasi pemerintahan pada bagian umum di desa.