

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena menyangkut hubungan langsung antara pemerintah desa dan masyarakat. Secara etimologis, pelayanan administrasi mencakup seluruh proses pengurusan dokumen, pemberian informasi, serta pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat melalui prosedur yang berlaku di kantor desa. Pelayanan Publik mencerminkan sejauh mana aparat desa mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Pada tingkat desa, pelayanan administrasi menjadi kebutuhan kontekstual bagi masyarakat, misalnya dalam pengurusan surat keterangan, dokumen kependudukan, dan layanan administrasi lainnya. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Publik desa sering menghadapi kendala seperti keterbatasan fasilitas, prosedur yang kurang transparan, serta sumber daya aparatur yang belum optimal.

Lebih jauh lagi, penelitian di berbagai desa di Indonesia menggunakan model SERVQUAL (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) untuk menilai Pelayanan Publik. Hasilnya beragam: beberapa menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah karena keterbatasan fisik dan prosedural, sementara yang lain menunjukkan adanya usaha peningkatan pelayanan melalui peningkatan sikap aparatur dan fasilitas pendukung.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (UU Desa) memberikan landasan hukum yang kuat bagi desa untuk mengatur dan mengurus

kepentingan masyarakat, termasuk pelayanan administrasi. Undang-undang ini memberikan otonomi kepada desa agar mampu mengembangkan tata kelola pemerintahan yang profesional, efektif, dan *akuntabel* demi tercapainya kesejahteraan masyarakat desa.

Pasal-pasal dalam UU Desa menegaskan bahwa salah satu fungsi desa adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peraturan ini mempertegas bahwa desa tidak hanya sekadar institusi administratif, tetapi juga instrumen pelayanan masyarakat yang harus dapat menjawab kebutuhan sosial ekonomi dan *cultural* warga desa.

Selain itu, Permendagri terkait Standar Pelayanan Minimal di Desa mengatur jenis dan kualitas layanan administratif yang wajib diberikan kepada masyarakat. Ini mencakup layanan dasar seperti pembuatan surat-surat keterangan, pengurusan dokumen kependudukan, serta pelayanan informasi lainnya yang berkaitan dengan hak-hak sipil warga.

Dalam konteks pelayanan publik yang baik, terdapat prinsip umum yang harus dipenuhi oleh aparatur desa, seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Prinsip ini berasal dari teori kualitas pelayanan yang diadopsi dalam pelayanan publik, termasuk di lingkungan pemerintahan desa.

Kantor Desa Sungsum sebagai bagian dari pemerintahan desa di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan memiliki tanggung jawab serupa untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada masyarakatnya. Namun, apakah kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai standar pelayanan

publik yang dituntut oleh UU Desa hingga kini masih perlu dianalisis secara empiris melalui penelitian.

Berdasarkan hal-hal tersebut, penelitian tentang Pelayanan Publik di kantor Desa Sungsum menjadi penting dilakukan sebagai upaya evaluasi terhadap implementasi UU Desa dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi aktual pelayanan administrasi, hambatan yang dihadapi, serta rekomendasi perbaikan yang relevan bagi penyusunan kebijakan desa di masa depan.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang dilakukan pada Kantor Desa Sungsum. Maka dapat diketahui beberapa fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu:

1. Sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Sungsum belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pelayanan publik secara optimal. Ruang tunggu masyarakat masih terbatas sehingga kurang nyaman ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, serta beberapa peralatan administrasi seperti komputer dan printer sudah berusia lama sehingga mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. (Sumber: Observasi Awal)
2. Kurangnya kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya kesalahan dalam pengisian atau penulisan dokumen administrasi serta belum konsistennya ketepatan pelayanan sesuai prosedur, sehingga pada beberapa kondisi masyarakat harus melakukan perbaikan atau menunggu proses pelayanan lebih lama. (Sumber: Observasi Awal)

3. Ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terlihat belum terlalu cepat, yang kemungkinan besar disebabkan oleh kekurangannya alat administrasi seperti komputer dan printer untuk masing-masing bidang dan kejelasan informasi dari aparatur desa belum merata kepada masyarakat terutama dalam dokumen kelengkapan dalam suatu pelayanan, sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan dalam mengurus administrasi di Kantor Desa Sungsum. (Sumber: Observasi Awal)
4. Ketidaktepatan waktu buka dan tutup pelayanan atau jam operasional. Masyarakat sering mendapati kantor desa belum membuka pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan, atau bahkan pelayanan sudah berhenti sebelum waktu operasional berakhir, yang seharusnya dibuka pada pukul 08.00 s.d 17.00 waktu setempat. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama atau kembali di hari berikutnya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”** sangat tepat dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan dan sekaligus memberikan masukan atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Fokus Masalah

Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020 : 49) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, maka peneliti memfokuskan kepada

aspek, hal ini dimaksud untuk mendekatkan pada pokok permasalahan agar tidak menimbulkan kerancuan dan menginterpretasikan masalah yang dibahas tidak meluas atau bahkan terlepas dari permasalahan pokok yang dijadikan penelitian dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan administrasi publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, fokus penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori Ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dan kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perangkat Desa atau Pegawai Kantor Desa Sungsum, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan Pelayanannya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan Perangkat Desa atau Pegawai Kantor Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.