

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 di alenia ke empat menyatakan bahwa kewajiban dari Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia ialah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta melakukan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam melaksanakan tugas tersebut dengan baik serta benar, maka pemerintah atau aparatur negara memerlukan kemampuan dalam melayani masyarakat.

Pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 di pasal 18 huruf I menyatakan bahwa masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Oleh sebab itu pemerintahan dituntut agar dapat memproduksi jasa yakni seperti pelayanan efektif dan efisien kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum.

Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Salah satu instansi pemerintahan yang dekat dengan masyarakat ialah salah satunya kantor Desa / Kelurahan, dimana kantor desa merupakan instansi pemerintahan yang mempunyai konsep dasar yakni pelayanan yang dilakukan dengan baik dan cepat. Dari pelayanan yang baik dan cepat diharuskan karena tuntutan dari kebutuhan masyarakat yang banyak, dengan begitu para pekerja/pegawai dari kantor desa di setiap wilayah harus selalu meningkatkan keterampilan, kemampuan serta pengetahuan agar dapat berkembang menjadi lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa kantor desa harus terus melakukan peningkatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik dengan harapan terciptanya kepuasan dari masyarakat.

Salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa adalah administrasi, hal ini dikarenakan administrasi merupakan indikator penunjang dalam tata pelaksanaan pemerintahan di pemerintahan desa. Pelaksanaan Administrasi Pemerintah Desa pada hakikatnya sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan peran setiap Pejabat Pemerintah Desa, guna penyelenggaraan Administrasi Desa pada dasarnya berlandaskan pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Serta mengacu pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, dengan seksama mengatur penataan dan pembinaan administrasi Pemerintahan Desa yang tertera dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 tahun 2016. Dikatakan bahwa penyelenggaraan

administrasi pemerintahan desa dilaksanakan untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam hal ini kepala desa memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa selain itu juga kepala desa dibantu pejabat pemerintah desa lainnya dalam proses pelaksanaannya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, pemerintah desa wajib menyelenggarakan pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan masyarakat secara konsisten dan berkesinambungan. Standar pelayanan minimal tersebut mencakup bidang pelayanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum, serta ketenteraman dan ketertiban umum. Penyelenggaraan pelayanan di desa harus dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip keterjangkauan, kesederhanaan, kecepatan, dan akuntabilitas, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan desa. Dengan adanya standar pelayanan minimal ini, desa diharapkan mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pegawai kantor desa memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara cepat, tepat, konsisten, dan ramah. Tupoksi ini mencakup kewajiban hadir sesuai jam kerja, menjaga konsistensi kehadiran selama jam pelayanan berlangsung, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat melalui komunikasi yang jelas dan informatif. Dengan

menjalankan tupoksi tersebut, pegawai desa diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta menjaga citra positif kantor desa sebagai lembaga yang profesional dan solutif.

Berdasarkan observasi dan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan yaitu:

1. Pegawai sering datang terlambat, meskipun jam kerja dimulai pukul 09.00, ada yang baru hadir mendekati pukul 10.00 sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama dan merasa tidak puas.
2. Pada jam kerja masih sering dijumpai pegawai meninggalkan kantor tanpa adanya petugas pengganti. Kondisi tersebut mengakibatkan pelayanan administrasi terhenti sementara dan menimbulkan kesan bahwa pelayanan belum berjalan sesuai standar yang diharapkan.
3. Ketidaksiplinan penggunaan baju dinas, meskipun baju dinas tersedia lengkap dengan jadwal penggunaan yang jelas, sebagian pegawai tidak selalu mengenyakannya sesuai ketentuan, bahkan ada yang melepas seragam saat jam kerja karena alasan kenyamanan.
4. Informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi juga belum tersedia dalam bentuk papan pengumuman atau brosur. Ketiadaan media informasi ini membuat masyarakat kesulitan memahami alur pelayanan, sehingga ketergantungan pada penjelasan langsung dari petugas menjadi tinggi.

5. Tidak Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang seharusnya menjadi pedoman kerja bagi pegawai. Ketiadaan SOP ini menyebabkan pelayanan tidak memiliki acuan yang jelas, sehingga setiap pegawai cenderung bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing.

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor desa masih perlu ditingkatkan. Keterlambatan pegawai, ketidakpastian kehadiran, ketidakdisiplinan dalam penggunaan baju dinas, kurangnya kejelasan informasi, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan pada kantor desa.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian memfokuskan masalah untuk memperjelas dan mempersempit ruang lingkup pembahasan menurut teori yang dikemukakan oleh Zeithaml *et. al.* dalam (Hardiyansyah 2018:63) yaitu:

1. *Tangible* (Bewujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Ketanggapan)
4. *Assurancce* (Jaminan)
5. *Empaty* (Empati)

C. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk Mengetahui Faktor-faktor Apa Saja yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Telaga Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 bagian yaitu sebagai berikut:

- a. Manfaat Secara Teoritis
 - 1) Memperkaya khazanah kepustakaan dan memberikan kontribusi pada pengembangan teori-teori Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan aparatur desa

- 2) Menjadi referensi tambahan bagi akademisi maupun peneliti dalam memahami penerapan dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) pada konteks pelayanan publik di tingkat desa.

b. Manfaat Secara Praktis

1) Manfaat bagi masyarakat

- a) Meningkatkan pemahaman masyarakat Desa Telaga Sari mengenai pentingnya kualitas pelayanan aparatur desa.
- b) Masyarakat memperoleh gambaran mengenai standar pelayanan yang seharusnya diterapkan di kantor desa.

2) Manfaat bagi Pemerintah

- a) Menjadi dasar bagi pemerintah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan aparatur desa.
- b) Sebagai acuan dalam merumuskan standar pelayanan yang lebih jelas, konsisten, dan sesuai kebutuhan masyarakat..

3) Manfaat bagi penelitian selanjutnya

- a) Dapat dijadikan rujukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji kualitas pelayanan aparatur desa.
- b) Dapat menjadi pijakan bagi penelitian lanjutan dalam menguji atau memperkaya teori-teori Ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait kualitas pelayanan.