

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, abdi negara dan abdi masyarakat segala kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan adalah lembaga dan pegawai pelayanan baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan. Penerima layanan adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara atas barang atau jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Upaya pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat terus ditingkatkan. Hal itu bisa dilihat dari kebijakan Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan didalamnya melaksanakan tugasnya. Pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa, perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan pelaksana, dan kewilayahan dan pelaksana teknis.

Pelayanan publik dapat diwujudkan antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan Lovelock & Wright dalam Rumiati (2021:34) kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Oleh karena itu, upaya-upaya pemerintah desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan untuk memperoleh informasi lebih dalam tentang kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Goetsch & Davis, dalam Hardiansyah (2018:36) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pelanggan dalam

kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya.

Wiranata dkk, (2019:113) mengemukakan bahwa persoalan tentang kualitas pelayanan publik yang kita jumpai di Indonesia seperti pelayanan publik oleh aparatur pemerintah desa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Masalah kualitas pelayanan administrasi oleh pemerintah desa yang dikemukakan Panjaitan dkk (2019:33) bahwa kemampuan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas masih belum efektif, hal ini dapat dilihat dari belum efektifnya dalam pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dari sumber daya aparatur dan etika dalam pelayanan administrasi terjadi karena adanya berbagai faktor antara lain kemampuan sumber daya aparatur desa sebagai penyelenggara yang belum optimal, adapun persoalan lain yang dikemukakan oleh Pujiastuti dkk (2018:6) faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik yaitu 1) sumber daya pegawai yang masih kurang dan pegawai belum menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan, 2) kurangnya sarana prasarana yang dibutuhkan, 3) jangka waktu yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan selalu ada keterlambatan dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini mengenai peningkatan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota

Gorontalo. Pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terdiri dari beberapa pelayanan administrasi seperti: pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat akta kematian, surat keterangan menikah, surat pengantarkartu keluarga, surat pengantar E-KTP, dan bantuan-bantuan dari pemerintahan. Penelitian ini difokuskan pada pemerintah kelurahan karena kelurahan memiliki cakupan lebih terbatas dibandingkan dengan desa. Adapun perbedaan kelurahan dan desa yakni Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, atau sebaliknya.

Kualitas pelayanan administrasi oleh pemerintah desa di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan administrasi. Secara empiris penyelenggaraan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo menghadapi berbagai masalah berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Desember 2020 dapat dilihat dari aspek wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Hardiansyah (2018:46).

Persoalan kualitas dilihat dari aspek wujud fisik dapat dilihat bahwa kenyamanan tempat untuk memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo belum sesuai harapan hal ini dikarenakan tidak adanya tempat yang disediakan khusus ruang

tunggu untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dapat dilihat beberapa masyarakat hanya berdiri diluar kantor sampai diberikan pelayanan karena luas ruang kantor hanya berukuran 8m x 4m terbagi atas beberapa ruangan seperti ruang kepala kelurahan, ruang sekretaris, dan ruang administrasi, sehingga tidak adanya ruang yang dikhususkan untuk dijadikan ruang tunggu pelayanan untuk masyarakat. Demikian halnya sarana prasarana yang kurang memadai berupa komputer dan printer di kantor itu hanya memiliki 1 komputer dan 1 printer sementara volume pekerjaan di Kantor Kelurahan Talumolo berdasarkan wawancara dengan sekretaris desa sarana prasarana masih kurang sedangkan volume untuk pekerjaan banyak jadi masih kurang memadai.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek kehandalan dapat dilihat bahwa pada kantor tersebut pegawainya belum handal karena dilihat dari penggunaan alat bantu seperti komputer atau printer ada beberapa pegawai yang sedikit kaku atau belum ahli dalam menggunakannya karena dari 5 orang pegawai yang melaksanakan pelayanan administrasi pada masyarakat hanya 1 orang yang sudah memiliki sertifikat dan mengikuti pelatihan penggunaan Teknologi Informasi Dan Komputer (TIK) sedangkan 4 pegawai itu sudah lama menjadi pegawai di Kantor Kelurahan Talumolo tetapi belum diikutkan dalam pelatihan jadi masih kaku atau belum ahli dalam menggunakan komputer.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek ketanggapan yaitu sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan tetapi pada Kantor Kelurahan Talumolo sesuai observasi yang dilakukan ada masyarakat

yang ingin membutuhkan pelayanan administrasi seperti membuat surat keterangan tidak mampu ada pegawai yang menjanjikan bahwa surat ini akan selesai dalam waktu 30 menit tetapi surat tersebut belum selesai dan pelayanan di kantor ini tidak semua pegawai langsung merespon jika masyarakat membutuhkan pelayanan karena ada beberapa pegawai yang terlihat cuek ataupun saat ditanya sering melempar kepegawai lainnya.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek jaminan yaitu pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan di kantor tersebut biasanya surat yang seharusnya dibutuhkan masyarakat hari ini pada jam kerja 08.00 sampai 16.00 namun surat tersebut baru keluar pada besok haridan kedisiplinan pegawai di kantor tersebut yang kurang disiplin dari segi waktu termasuk tidak adanya jaminan ketepatan waktu dapat dilihat adanya ketidaktepatan waktu dalam pelayanan dari pegawai yang masuk jam kantor yang tidak sesuai dengan jam kantor yang berlaku seharusnya datang pada pukul 08. 00 dan pulang pada pukul 16.00 terlihat pada observasi awal banyak pegawai yang datang pada pukul 09.00 bahkan ada yang pulang belum waktu pulang kantor.

Persoalan dari jaminan ketepatan waktu pegawai dapat di lihat dari absensi kehadiran ditempat nampak beberapa datang terlambat dan pulang belum pada waktu yang ditetapkan, sehingga keterlambatan ini berimbas pada pelayanan yang tidak tepat waktu.

Persoalan kualitas dilihat dari aspek empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungankomunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan tetapi sesuai observasi pegawai di kantor tersebut biasanya

selalu memberikan pelayanan yang kurang ramah kepada masyarakat dan terdapat beberapa pegawai biasanya berbicara dengan komunikasi yang kurang baik untuk didengar jika pegawai tersebut memberikan pelayanan yang ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya terdapat orang yang ramah dan sopan santun.

Peranan adalah satu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma yang dikembangkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan yang dikemukakan oleh Soekanto, dalam Aler (2016:5). Penelitian ini menyangkut peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas administrasi bagi masyarakat, peranan pemerintah desa ini akan dilihat dari tugas dan fungsi pemerintah desa yang terdiri dari : 1) kepala desa dalam tugas dan fungsi menyelenggarakan pemerintah desa, 2) sekretaris desa dalam tugas dan fungsi melaksanakan urusan ketatatusahaan dan melaksanakan urusan umum, 3) kepala urusan yang terdiri dalam 3 tugas dan fungsi yaitu melakukan urusan ketatausahaan, melakukan urusan keuangan, mengordinasikan urusan perencanaan, 4) kepala seksi yang terdiri dalam 3 tugas dan fungsi yaitu melakukan manajemen tata pemerintahan, melaksanakan pembangunan sarana prasarana pedesaan, melaksanakan penyuluhan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.

Persoalan peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat berdasarkan observasi awal yang dilaksanakan pada bulan Desember di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo yang dilihat dari tugas dan fungsi pemerintah desa masih belum sesuai harapan seperti: 1) peranan kepala desa dalam menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti penetapan peraturan di desa belum sesuai harapan, contohnya kepala desa belum konsisten untuk menerapkan aturan disiplin bagi aparat yang ada di desa seperti pegawai yang datang tidak tepat waktu dan pulang belum pada jam kerja seharusnya mendapatkan pengarahan dari pimpinan, tetapi kepala desa dapat diamati kurang memberikan arahan bagi pegawai yang sering datang terlambat sehingga pegawai sebaiknya datang terlambat dan pulang belum waktu jam kerja, 2) peranan sekretaris desa dalam melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekpedisi masih belum maksimal hal ini dapat dilihat dari kurangnya ketelitian sekretaris desa dalam mengoreksi naskah surat yang akan ditandatangani oleh kepala desa sehingga pada saat kepala desa menandatangani naskah surat masih ada kesalahan pada pemberian nomor surat, tanggal dan nama pada naskah surat dan seringkali sekretaris desa susah mencari beberapa arsip surat hal ini terjadi karena belum tertata dengan rapi sesuai tempatnya pengarsipan di kantor ini, 3) peranan kepala urusan dalam melaksanakan urusan ketatausahaan seperti administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, dapat dilihat dari belum maksimal dalam penggunaan alat bantu seperti komputer dan printer contohnya beberapa pegawai yang belum ahli dalam menggunakan alat komputer sehingga

pada saat masyarakat membutuhkan surat pada saat itu belum selesai dilihat dari pegawai masih lambat dalam pengetikan, 4) peran kepala seksi dalam melaksanakan seksi kesejahteraan seperti melakukan pembangunan sarana prasarana pedesaan contohnya pembangunan pada kantor desa khususnya penyediaan ruang tunggu pelayanan karena tidak adanya tempat untuk ruang tunggu bagi masyarakat yang ingin membutuhkan pelayanan seringkali masyarakat hanya berdiri di luar kantor dengan adanya tempat yang disediakan untuk ruang tunggu maka masyarakat akan senangsaat menerima pelayanan.

Dari persoalan yang dipaparkan di atas itu antara lain disebabkan oleh kurangnya peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan akan terlaksana dengan baik apabila pemerintah desa memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo**”

1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan dengan konteks penelitian dapat dikemukakan fokus dan subfokus penelitian sebagai berikut :

1. Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo, dengan subfokus:
 1. Peran kepala kelurahan
 2. Peran sekretaris kelurahan
 3. Peran kepala urusan kelurahan
 4. Peran kepala seksi kelurahan
2. Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo dilihat dari 5 sub fokus yaitu:
 1. Wujud Fisik (*Tangible*)
 2. Keandalan (*Reliability*)
 3. Ketanggapan(*Responsiviness*)
 4. Jaminan (*Assurance*)
 5. Empati (*Empathy*)

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan :

1. Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo.

2. Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo dilihat dari 5 dimensi yaitu wujud fisik, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan empati.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan dan penyempurnaan teori-teori didalam ilmu administrasi publik terutama menyangkut pelayanan administrasi.

2. Manfaat praktis

Memberikan bahan masukan kepada Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya untuk lebih meningkatkan peranan mereka dalam memberikan pelayanan administrasi bagi masyarakat.