

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi kebutuhan dalam aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Arianto (2018:83) menyatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan

waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.. Menurut Hardiyansyah (2018:63), ada lima karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Bukti langsung berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sejak pertama kali. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan kepercayaan pelanggan (*confidence*). Empati merupakan kemampuan memahami masalah pelanggannya bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan yang diharapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat

maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa pada Kantor Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang. Fenomena yang diperoleh dari data pra penelitian adalah sebagai berikut.

#### 1. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut Utami, Pranatasari, Sudyasjayanti (2019:128) “Bukti fisik (*tangibles*) antara lain berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi”. Dalam proses pelayanan yang baik, kenyamanan fasilitas kantor sampai kepada penampilan petugasnya itu sangat penting untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan terhadap penerima layanan atau masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan, penampilan Pemerintah Desa masih kurang rapi. Kerapian dan kebersihan kantor desa juga masih kurang karena belum ada pegawai tetap yang bertugas untuk membersihkan kantor desa pada saat sebelum buka dan setelah kantor desa tutup.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan warga, dikatakan bahwa kedisiplinan Pemerintah Desa masih kurang optimal terutama karena adanya Pemerintah Desa yang sering pulang lebih awal.

Selain penampilan perangkat desa, fenomena yang berhubungan dengan penampilan adalah tampilan dari fisik gedung Kantor Desa Oebelo. Berdasarkan pengamatan, terlihat fisik gedung Kantor Desa Oebelo yang kurang terawat dan kurang bersih. Plafon gedung sudah mulai terlepas, pintu dan jendela yang tidak dibersihkan, halaman yang terkesan kering dan tandus karena tidak dihiasi dengan tanaman atau bunga.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Kurniasari (2020: 116) menyatakan “Keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan andal dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi”.

Salah satu komitmen atau janji dari Pemerintah Desa adalah melayani dengan hati, namun berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang warga, mereka menyatakan bahwa perlakuan Pemerintah Desa cenderung berbeda pada masing-masing warga yang dilayani. Misalnya, warga yang pengusaha atau dari keluarga mampu, dilayani lebih ramah daripada warga yang status ekonominya kurang mampu atau yang bukan dari keluarga perangkat desa.

Selain perlakuan yang berbeda-beda, berdasarkan hasil wawancara juga diperoleh informasi mengenai beberapa masalah yang biasanya muncul yaitu

kurangnya info mengenai pengurusan surat-surat di Kantor Desa sehingga masyarakat harus bertanya 2-3 kali kepada perangkat yang ada serta proses pengurusan yang harus dilakukan oleh masyarakat. Hal tersebut belum mampu ditangani karena Pemerintah Desa selalu hadir terlambat dan kurang siap memberikan jawaban jika ada pertanyaan berkaitan dengan pengurusan surat-surat di Kantor Desa.

### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Wulansari (2019: 9) menyatakan “Daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para konsumen dan menyampaikan jasa secara cepat.”. Dalam hal daya tanggap, Pemerintah Desa belum melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari adanya warga yang mengadukan permasalahan bantuan yang belum tepat sasaran atau lambat, namun Pemerintah Desa tidak segera berupaya menyelesaikan permasalahan tersebut. Selain itu, ada sebagian layanan yang kurang tepat waktu dalam penyelesaiannya ini di karenakan karena banyaknya permohonan dari masyarakat dan keterbatasan waktu yang dimiliki dan di lain waktu ada petugas desa yang mendapatkan tugas lain dari kantor dan tidak bisa di tinggalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 (lima) orang masyarakat, diperoleh informasi bahwa, kurang cepatnya tanggapan serta respon Pemerintah Desa dalam melayani permintaan masyarakat sehingga masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan serta merasa kurang puas terhadap kinerja tersebut. Misalnya masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu yang

seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 1-2 jam, namun pada pelaksanaannya terselesaikan dalam jangka waktu 1-2 hari. Hal ini disebabkan Pemerintah Desa yang mengetik dan memproses surat tersebut tidak langsung melaksanakan tugasnya namun masih menunda pekerjaan. Hasil observasi menunjukkan masyarakat yang meminta penyelesaian urusan administrasi mereka. Dimana, urusan tersebut telah berlangsung 3 hari namun belum terselesaikan sesuai janji dari perangkat desa.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Rianti (2019:415) menyatakan “Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu”. Salah satu bentuk dari unsur ini adalah kesopanan pegawai. Berdasarkan hasil pengamatan, saat melayani masyarakat, Pemerintah Desa juga sambil bercerita dengan Pemerintah Desa lainnya. Misalnya, menceritakan atau bertanya hal-hal yang tidak berkaitan dengan pelayanan, seperti: bertanya makan siang dimana, pengalaman saat berbelanja atau hal-hal pribadi lainnya. Hal ini tentunya membuat rasa tidak nyaman pada masyarakat dan merasa tidak dihargai karena pelayanan tidak terfokus hanya pada urusan masyarakat saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, diperoleh informasi bahwa salah satu fenomena yang terjadi terkait unsur jaminan adalah terdapat dokumen masyarakat yang hilang di Kantor Desa ini. Misalnya, karena Kepala Desa belum ada maka masyarakat diarahkan untuk meninggalkan berkas yang akan ditandatangani dan dapat diambil jika sudah selesai proses tanda tangan.

Namun, pada saat akan diambil, dokumen tersebut hilang dan petugas juga tidak berupaya untuk memecahkan masalah tersebut dan mengarahkan masyarakat untuk mengurus ulang dokumen yang hilang. Hal ini tentunya menyebabkan kerugian waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat.

#### 5. Empati (*emphaty*)

Rianti (2019:415) menyatakan “Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan”.

Kualitas layanan juga dilihat dari empati (*emphaty*) yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 orang masyarakat, diperoleh informasi bahwa terdapat Pemerintah Desa belum bisa mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan dari kepentingan pribadinya. Menurut masyarakat, masih kurangnya rasa tanggung jawab Pemerintah Desa atas tugas yang di bebankan kepadanya dalam melayani masyarakat. Contohnya, pada saat melakukan urusan administrasi di kantor desa, masyarakat cenderung dibuat datang berulang-ulang oleh perangkat desa. Dalam pembuatan kartu keluarga baru dan kartu tanda penduduk (KTP) karena ada masyarakat yang pindah atau untuk merubah data, namun karena Pemerintah Desa tdiak berada di kantor, maka masyarakat akan kembali lagi pada hari berikutnya. Terdapat juga masyarakat yang berulang kali ke kantor karena kurangnya persyaratan administrasi. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa Pemerintah Desa tidak menginformasikan secara

lengkap syarat administrasi yang harus dipenuhi. Misalnya, pada hari pertama diminta fotocopy KTP, namun setelah membawa FC KTP, perangkat minta lagi surat lain seperti surat pengantar dari kepala dusun.

Penelitian Hudaya (2021) berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis” memperoleh hasil pelayanan administrasi oleh perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis dinyatakan belum optimal, Bukti langsung, kehandalan dan daya tanggap masih belum baik. sedangkan jaminan dan empati sudah cukup baik. Bajuri (2013) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka’ memperoleh hasil secara keseluruhan kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten sangat memuaskan dengan rata-rata responden yang menyatakan puas sebanyak 70,47% menyatakan puas dan sisanya 29,53% menyatakan tidak puas.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis akan melakukan penelitian berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa pada Kantor Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang”**.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik aparat desa dilihat dari dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang?



2. Faktor apa saja yang menghambat pelayanan aparat desa kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang?
3. Faktor apa saja yang mendukung pelayanan aparat desa kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan publik aparat desa dilihat dari dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang.
2. Faktor yang menghambat aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang
3. Faktor pendukung pemberian pelayanan aparat desa kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
  - a. Untuk menambah literatur bagi penelitian perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
  - b. Sebagai sumber informasi bahan bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan

## 2. Manfaat praktis

Tulisan ini sebagai bahan informasi bagi aparat desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa