

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan indikator penting bagi pemerintah di pusat, daerah maupun desa. Pelayanan publik merupakan layanan dasar dalam administrasi negara yang bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintah dan memperjelas kepuasan pelanggan. Peran manusia sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>1</sup> Bahwa aparat pemerintah memegang peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah tersebut dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa, dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Kualitas secara umum harus memenuhi harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Selvi Dian Safitri, Yaqub Cikusin, dan Hayat, "Upaya Pemerintah Desa Panji Kidul Kabupaten Situbondo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, Vol. 3, No. 2 (Mei, 2022), hlm.785

<sup>2</sup> Bonafasius Lanak, "Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang", *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol. 1, No. 1 (Januari, 2021), hlm.20

<sup>3</sup> Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15, No. 3 (Juli, 2019), hlm.417

Pemerintah desa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. Jika pemerintah yang memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat, maka akan memenuhi kepuasan masyarakat, termasuk kerendahan hati, pelayanan yang baik, serta kepastian waktu. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka pelayanan itu kurang berkualitas karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik, mudah, dan cepat.<sup>4</sup>

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang unggul, terutama di era otonomi daerah ini. pelayanan dari aparaturnya akan semakin diuji untuk menjadi lebih optimal, kompeten, dan mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat, baik dari segi kuantitas ataupun segi kualitas.<sup>5</sup>

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini sesuai yang diamanatkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

---

<sup>4</sup> Selvi Dian Safitri, Yaqub Cikusin, dan Hayat, *Op. cit*, hlm.786

<sup>5</sup> *Ibid*

Pemerintah menetapkan standar pelayanan minimal untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, hal ini dijelaskan dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yakni “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan.” Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait, hal ini disebutkan dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Desa Slagi, Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara adalah sebuah contoh lembaga yang memberikan pelayanan publik. Berdasarkan informasi yang terdapat pada *website* resmi Desa Slagi, secara administratif wilayah Desa Slagi terdiri dari 19 RT (Rukun Tetangga) dan 4 RW (Rukun Warga), meliputi 4 dusun yaitu dusun Bengkle, Ngranggan, Ngemplak, dan Ngendong.<sup>6</sup> Sebagai penyedia layanan, pemerintah desa bertugas menjalankan kegiatan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberdayakan masyarakat, perlindungan terhadap sarana dan prasarana atau lembaga penyelenggara pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan barang dengan transparansi dan tingkat pelayanan yang baik untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Desa Slagi, 2016, *Sejarah Desa*, <https://desaslagi.com/index.php/artikel/2016/8/26/sejarah-desa>, (diakses pada 18 Oktober 2023, 13:00)

<sup>7</sup> Selvi Dian Safitri, Yaqub Cikusin, dan Hayat, *Op. cit*, hlm.785

Fenomena yang terdapat di Kantor Desa Slagi Kabupaten Jepara terkait pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa kurangnya kedisiplinan Perangkat Desa, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang syarat pelayanan, jaminan waktu penyelesaian yang belum terlaksana dengan baik, serta sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai. Kondisi ini mengakibatkan gangguan dalam proses pelayanan yang belum dapat memuaskan masyarakat, yang seharusnya menginginkan pelayanan yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan di bidang administrasi kependudukan masih memiliki beberapa masalah terkait profesionalisme pegawai yang meliputi kedisiplinan, kepekaan, keterampilan, dan sikap serta perilaku. Sebagai hasilnya, aparat desa yang terlambat masuk ke kantor tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan, seperti yang terjadi dengan kantor buka pada pukul 07.30 namun beberapa aparat desa baru hadir pada pukul 08.00, hal ini menyebabkan kurang kenyamanan bagi masyarakat yang telah datang pada awal hari untuk mendapatkan layanan dan memberikan kesan bahwa Kantor Desa Slagi kurang profesional dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemahaman dan kesadaran masyarakat yang masih kurang terkait syarat dan prosedur pelayanan menyebabkan mereka harus berkali-kali datang ke kantor desa. Hal ini terjadi karena persyaratan yang belum lengkap, padahal apabila persyaratan tersebut sudah lengkap, pelayanan dapat diselesaikan dengan efisien.

Jaminan waktu penyelesaian yang masih kurang baik menjadi perhatian utama, karena terdapat penundaan dalam penyelesaian layanan. Meskipun seharusnya dapat diselesaikan dalam rentang waktu 5-15 menit, kenyataannya baru dapat diselesaikan dalam rentan 1-2 hari. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan pada masyarakat.

Sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam pemberian pelayanan. Tetapi fasilitas yang dimiliki Kantor Desa Sragi memiliki beberapa kekurangan. Beberapa masalah ini ialah *server* yang kadang bermasalah dan kekurangan komputer dan printer. *Server* yang bermasalah ini menyebabkan gangguan dalam pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dokumen mendesak. Dan lamanya proses pelayanan akibat dari keterbasan komputer dan printer karena aparat desa harus bergantian. Oleh karena itu, perlu penambahan komputer dan printer sebagai alat penunjang pekerjaan pada layanan publik di desa ini. Penambahan komputer dan printer dalam pelayanan publik dapat lebih memudahkan dan mempercepat proses pelayanan. Karena fasilitas yang kurang memadai akan menghambat proses jalannya pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sragi belum mencapai tingkat optimal, sehingga pelayanan publik di desa tersebut belum terselenggara secara maksimal. Penulis tertarik untuk meneliti upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil topik “**UPAYA PEMERINTAH DESA**

## **DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SLAGI KECAMATAN PAKIS AJI KABUPATEN JEPARA”**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Slagi Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Slagi Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Slagi Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Slagi Kecamatan Pakis Aji Kabupaten Jepara.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam bidang hukum administrasi negara mengenai upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan memberikan masukan bagi pemerintah desa yang dapat menjadi acuan dan rujukan terkait upaya peningkatan pelayanan publik serta permasalahan-permasalahan yang ada mengenai faktor yang menghambat upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.