

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas utama pemerintah adalah melayani dan membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya dalam berbagai aspek kehidupan. Maka berdasarkan hal tersebut, pemerintah sering kali disebut sebagai pelayannya masyarakat. Maka untuk melayani masyarakat Indonesia, pemerintah membentuk berbagai badan organisasi di bawah naungan dan pengawasan pemerintah untuk melayani kebutuhan rakyat salah satunya adalah kantor atau pemerintahan tingkat desa sebagai unit paling bawah dalam tatanan pemerintahan di Indonesia.

Pemerintahan desa merupakan suatu wilayah yang didalamnya berisi orang atau sekelompok orang yang diakui secara hukum dan dalam pelaksanaan atau pengurusan ketatanegaraan dibantu oleh kantor desa agar kepentingan dan kesejahteraan yang berkaitan dengan masyarakat desa dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Desa juga dijelaskan sebagai perpaduan antara manusia dan non manusia yang memiliki karakteristik mempunyai anggota berupa orang, memiliki batasan (wilayah) yang diakui secara hukum oleh pemerintah serta diketuai oleh satu orang yaitu kepala desa (Sugiman, 2018).

Kondisi desa pada zaman sekarang yang semakin maju dan berkembang dalam berbagai bidang sehingga untuk membuat mereka lebih maju, kuat dan mandiri diperlukan adanya organisasi desa yaitu pemerintah desa yang mampu membantu dan membangun desa menjadi makmur dan sejahtera (Mu'alim et al., 2020). Dimana kewenangan dalam proses pemerintahan di kantor desa didasarkan pada keperluan masyarakat dengan berlandaskan pada aspirasi masyarakat dan aturan pemerintah agar tercipta sistem tata kelola dan layanan yang baik. Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem pemerintahan di tingkat desa dalam mewujudkan masyarakat yang madani dan sejahtera (Irawan, 2018).

Hasil penelitian dari Dasep Dodi Hidayah yang dilakukan pada tahun 2020 tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan dilihat dari beberapa aspek, pertama tangible nya yaitu keadaan ruangan yang bersih, nyaman, rapi dan sikap petugas yang baik. Kedua reliabilitas pelayanan yang cepat dalam memberikan respon terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan. Ketiga responsibilitas yang bersedia menjadi tempat keluhan pengguna layanan. Keempat jaminan layanan yaitu jaminan suasana layanan, pengetahuan pegawai atau petugas dan cara pelayanan yang tepat. Kelima, empati layanan yang berkaitan dengan kepedulian pelaksanaan layanan terhadap masalah dan kebutuhan pengguna layanan (Hidayah, 2020).

Layanan publik yang baik adalah layanan yang mampu menciptakan good governance dalam suatu kantor pelayanan publik yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain budaya dalam sistem birokrasinya, sikap serta perilaku para penggerak layanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Maryam, 2016). Pelayanan publik yang baik juga harus bersifat tidak diskrimantif namun bersifat demokratis artinya tidak ada perbedaan ras, asal usul, agama, jenjang pendidikan, jabatan dan latar belakang lainnya yang mengarah pada ketidakadilan dan ketidakstabilan sistem pelayanan publik (Bazarah et al., 2021).

Dengan sistem pelayanan yang demikian, maka akan mampu membentuk layanan publik yang transparan, akuntabel dan seimbang sehingga keberadaan kebijakan dan standar pelaksanaan layanan publik dalam suatu kantor pelayanan publik perlu untuk ditetapkan dan diaplikasikan dengan baik secara bersama-sama (Kurniawan, 2016). Sehingga tujuan utama dari layanan publik yaitu agar masyarakat merasa puas dengan layanan, adanya kesesuaian layanan dengan harapan dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi (Permatasari, 2020).

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik antara lain: adanya sarana dan prasarana yang mendukung, petugas bertanggungjawab kepada pengguna layanan, dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, terjalannya proses komunikasi yang baik antara pegawai dengan pegawai atau dengan pengguna layanan, petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan

yang mumpuni serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Selain itu, pelayanan publik yang baik juga dicirikan dengan berjalannya proses layanan secara efisien dan efisien (sesuai tujuan dan sasaran), prosedur pelaksanaan layana berjalan secara sederhana (mudah dan cepat), adanya transparansi dalam layanan, adanya keterbukaan

antara petugas dengan pengguna layanan, layanan publik terlaksana sesuai waktu, layanan mampu menjawab semua permasalahan pengguna layanan dan sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna layanan (Saputro, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan) 2021, hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima, dari hasil uraian tersebut dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variable lain yang tidak diteliti. Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Desa sumberagung Kecamatan brondong Kampar untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam

peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya. Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa sumberagung Kecamatan brondong dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu fakultas ekonomi dan bisnis. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Desa sumberagung kecamatan brondong dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Sumberagung Kecamatan Brondong kabupaten lamongan”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari identifikasi masalah yang ada didesa, maka dapat di rumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas pelayanan kependudukan desa mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di desa sumberagung

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian saya dikantor desa sumberagung itu, apa saja sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan desa terhadap kepuasan masyarakat di desa sumberagung

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian mengenai pengaruh pelayanan desa terhadap efektifitas pelayanan masyarakat di desa sumberagung diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

a. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga dimana penulis dapat memperoleh gambaran yang nyata mengenai bagaimana pencapaian teori-teori yang dipelajari dibangku kuliah. Terutama dalam meningkatkan wawasan dan pemahaman di bidang sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

b. Bagi Instansi Pemerintahan Desa

Bagi instansi pemerintahan desa, dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi mengenai masalah yang dihadapi instansi serta masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan khususnya bagi instansi pemerintahan dan diharapkan dapat membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh instansi pemerintahan (Desa Sumberagung) dalam usaha meningkatkan efektifitas pelayanan masyarakat di Desa Sumberagung.

c. Bagi Universitas Muhammadiyah Lamongan

Bagi akademisi di lingkungan perguruan tinggi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan bidang yang diteliti.