

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan tulang punggung utama dalam sistem pemerintahan yang efektif dan berkelanjutan, terutama di tingkat desa sebagai basis pemerintahan paling dekat dengan masyarakat. Desa Sangia, sebagai salah satu wilayah administratif, menghadapi kompleksitas tantangan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif dan berkualitas. Fenomena kesenjangan kualitas pelayanan publik yang masih belum optimal menjadi titik kritis yang memerlukan perhatian serius dan pendekatan strategis.

Kondisi empiris di lapangan menunjukkan sejumlah permasalahan mendasar dalam sistem pelayanan publik di Desa Sangia. Prosedur administratif yang berbelit-belit, minimnya inovasi pelayanan, keterbatasan kapasitas sumber daya aparatur, serta rendahnya responsivitas pemerintah desa menjadi hambatan utama dalam mencapai pelayanan prima. Kompleksitas permasalahan ini tidak dapat diselesaikan dengan pendekatan konvensional, melainkan membutuhkan analisis mendalam dan strategi komprehensif.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, Desa Sangia juga menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur pendukung yang belum memadai. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, sistem dokumentasi yang masih manual, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi kendala signifikan dalam memberikan pelayanan yang efisien. Hal ini berdampak langsung pada waktu pelayanan yang relatif lama dan tingkat kepuasan masyarakat yang cenderung rendah.

Aspek sumber daya manusia juga menjadi perhatian khusus dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sangia. Keterbatasan kompetensi aparatur desa dalam mengoperasikan teknologi modern, pemahaman regulasi yang belum merata, serta mindset pelayanan yang masih berorientasi pada prosedur dibandingkan hasil, mengakibatkan tidak optimalnya implementasi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

Urgensi proyek ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mentransformasi sistem pelayanan publik, mengingat peran strategis pemerintah desa dalam mendorong kesejahteraan masyarakat. Tantangan globalisasi, digitalisasi, dan tuntutan masyarakat yang semakin kritis menuntut adaptasi berkelanjutan dalam tata kelola pemerintahan. Di samping itu, implementasi Undang-Undang Desa dan berbagai regulasi terkait pelayanan publik mengharuskan pemerintah desa untuk terus meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanannya.

Dinamika sosial masyarakat yang semakin kompleks juga menuntut inovasi dalam pendekatan pelayanan publik. Perubahan pola interaksi masyarakat, meningkatnya penggunaan media sosial, serta kesadaran masyarakat akan hak-hak pelayanan publik yang berkualitas, menjadi faktor pendorong pentingnya membenahan sistem pelayanan di Desa Sangia. Terlebih lagi, posisi strategis Desa Sangia yang berbatasan dengan beberapa wilayah administratif lain menjadikan kualitas pelayanan publik sebagai barometer keberhasilan pembangunan desa.

Berdasarkan berbagai pertimbangan di atas, diperlukan sebuah kajian komprehensif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sangia. Upaya ini diharapkan dapat

menjadi landasan dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam proyek ini adalah:

Bagaimana kondisi faktual pelayanan publik di Desa Sangia ditinjau dari aspek kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT)?

Strategi apa yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil analisis SWOT?

Bagaimana implementasi strategi peningkatan pelayanan publik dapat mendorong efektivitas tata kelola pemerintahan desa?

#### Tujuan

Proyek ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kondisi faktual pelayanan publik di Desa Sangia melalui analisis SWOT dengan meninjau aspek kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman
2. Merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil analisis SWOT
3. Menganalisis bagaimana implementasi strategi peningkatan pelayanan publik dapat mendorong efektivitas tata kelola pemerintahan desa

#### Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari proyek ini mencakup:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memperkaya khazanah penelitian dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait strategi peningkatan pelayanan di tingkat desa.

- b. Mengembangkan kerangka konseptual analisis SWOT yang lebih komprehensif dalam konteks pelayanan public.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan konkret kepada pemerintah Desa Sangia dalam mengoptimalkan sistem pelayanan publik
- b. Menyediakan model strategi yang dapat dijadikan referensi bagi desa-desa lain dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan
- c. Mendorong inovasi dan transformasi pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat

## 3. Manfaat Sosial

- a. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien
- b. Membuka ruang partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan desa
- c. Mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa

