

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah yang kemudian disempurnakan pada Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2014, dinyatakan bahwa desa merupakan suatu unit masyarakat hukum dengan batas wilayah yang jelas, yang memiliki hak untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakat berdasarkan latar belakang serta tradisi yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk menjalankan mandat itu, pemerintah memerlukan sumber daya manusia yang cerdas, profesional, dan kompetitif secara global, juga memiliki keterampilan di bidang teknologi. Oleh sebab itu, pemerintah daerah yang berfungsi sebagai pelaksana undang-undang dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia di wilayahnya demi mempercepat tercapainya kesejahteraan bagi masyarakat di desanya.

Sesuai dengan hal tersebut, pengelolaan desa, pembinaan, pengembangan sumber daya masyarakat, dan pertumbuhan ekonomi desa harus dilakukan dan didorong sepenuhnya oleh perangkat desa, mengingat bahwa masyarakat desa semakin beragam dan memerlukan pelayanan yang memadai, tepat waktu, cepat, dan akurat dari aparatur.

Pelayanan administrasi di tingkat desa menjadi aspek krusial dalam mewujudkan layanan masyarakat yang berkualitas, efektif, serta memberikan rasa aman dan nyaman. Terkadang meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi namun masih saja terdapat sejumlah keluhan dari masyarakat terkait sistem pelayanan yang sudah ada, keluhan dari masyarakat ini berdampak pada ketidaknyamanan antara petugas pelayanan dan masyarakat itu sendiri dan dapat memberikan dampak negatif baik secara internal maupun eksternal dari sistem pemerintahan tersebut.

Dampak dari sistem pelayanan yang buruk dapat menurunkan moral dan kinerja karyawan, Kasi pelayanan pemerintahan desa akan mengalami tekanan dari keluhan masyarakat sehingga akan mengalami tingkat stress yang tinggi dan sistem

pelayanan yang buruk menyebabkan keterlambatan dalam pengelolaan administrasi dan tugas-tugas lainnya sehingga pegawai cenderung tidak di hargai oleh masyarakat. Dampak tersebut juga berpengaruh pada masyarakat, masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pelayanan di kantor desa sehingga berakibat pada penurunan partisipasi dalam kegiatan social atau program-program desa lainnya dan dapat menghambat kemajuan pembangunan desa, ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan administrasi desa akan memicu protes serta penyebaran isu negatif yang dapat merusak reputasi dan hubungan antar desa dengan pihak lain.

Keluhan-keluhan dan dampak dari pelayanan yang buruk itu mendorong Pemerintahan desa untuk terus meningkatkan kembali sistem pelayanan administrasi dengan strategi dan inovasi sesuai perkembangan zaman.

Kantor Desa Kotasari sebagai bagian dari pemerintahan desa dituntut mampu menyediakan layanan administrasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan administrasi yang semakin beragam, peningkatan mutu pelayanan menjadi sangat penting, terutama dalam pengurusan surat-surat keterangan desa serta dokumen kependudukan seperti KK (Kartu Keluarga), KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya. Pelayanan yang efektif, aman, dan nyaman hanya dapat terlaksana dan terwujud apabila didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang mumpuni.

Di Desa Kotasari Kecamatan Pusakanagara masih dijumpai sejumlah kekurangan dalam pelayanan administrasi, sehingga sering muncul keluhan dari masyarakat. Beberapa di antaranya berkaitan dengan layanan yang dianggap kurang optimal, lamban, dan berbelit, serta minimnya informasi yang jelas mengenai prosedur administrasi. Selain itu, fasilitas dan sarana prasarana yang tersedia juga dinilai belum memberikan kenyamanan bagi warga desa.

Berdasarkan berbagai keluhan masyarakat tersebut, diperlukan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor Desa Kotasari agar masyarakat dapat dilayani baik secara langsung maupun tidak langsung dan dapat merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu desa Kotasari dengan pelayanan yang sudah tersedia sebelumnya, ingin meningkatkan kembali sistem pelayanan administrasi

masyarakat dengan membentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Desa (PANTES) yang di khususkan melayani masyarakat yang datang langsung ke kantor desa Kotasari membuat pengurusan surat-surat keterangan desa serta dokumen kependudukan seperti KK (Kartu Keluarga), KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya yang di perlukan masyarakat desa Kotasari. Meningkatkan Pantes dari mulai sumber daya manusia, sarana dan prasarananya agar masyarakat merasakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat yang datang langsung ke kantor desa Kotasari.

### **B. Batasan Penelitian**

Batasan penelitian dan fokus masalah dalam penelitian adalah menganalisis strategi peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Desa Kotasari Kecamatan Pusakanagara.

### **C. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan batasan penelitian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Gambaran kondisi kualitas pelayanan administrasi masyarakat yang dilaksanakan di kantor Desa Kotasari saat ini?
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam peningkatan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor Desa Kotasari?
3. Strategi apa yang dapat digunakan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi masyarakat di kantor Desa Kotasari?

### **D. Tujuan Penelitian**

Menganalisis kualitas pelayanan administrasi masyarakat yang diberikan oleh Kantor Desa Kotasari Kecamatan Pusakanagara.

1. Mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di kantor Desa Kotasari.

2. Merumuskan dan menerapkan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat di kantor Desa Kotasari.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari tugas akhir yang dibuat adalah Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Masyarakat di kantor Desa Kotasari Kecamatan Pusakanagara sebagai berikut :

1. Bagi petugas pelayanan/Kasi Pelayanan

Menjadi sumber informasi dan menambah wawasan terhadap Aparat Desa khususnya Kasi Pelayanan mengenai pentingnya kualitas pelayanan administrasi masyarakat di Kantor Desa Kotasari

2. Bagi Masyarakat

Mendapatkan pelayanan yang baik, memuaskan dan mendapatkan informasi-informasi yang jelas dari petugas pelayanan.

3. Temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan kerja bagi Kasi Pelayanan di masa mendatang sekaligus menjadi tolok ukur kinerja aparat desa pada saat ini.