

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 26 dijelaskan yaitu Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, mengangkat dan memberhentikan perangkat desa, memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa, menetapkan peraturan desa, menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa, membina kehidupan masyarakat desa, membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa, membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa, mengembangkan sumber pendapatan desa, mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa, memanfaatkan teknologi tepat guna, mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif, mewakili desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sujianto dan Mujiono (2022) salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan pada publik atau masyarakat umum. Pelayanan merupakan tugas umum dari aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat, dimana sebagai abdi masyarakat, aparatur harus mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan negara dan masyarakat. Untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, perangkat pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Menurut Arsul Tumnusa (2016)

mengemukakan bahwa untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan dengan membekali aparatur dengan kemampuan melayani. Pembekalan tersebut dimaksudkan agar aparat negara dalam hal ini akan mampu memenuhi kepentingan, kebutuhan dan menanggapi keluhan masyarakat. Berbicara tentang pelayanan administrasi desa tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat seperti sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, serta komitmen aparatur. Setiap tahun ada peningkatan ASN tetapi tantangan di era milenial ini masih sangat berat. Ekspektasi masyarakat untuk pelayanan publik yang baik sangat besar. Jadi peningkatan ASN harus ditingkatkan lagi sesuai dengan ekspektasi masyarakat, ada peningkatan namun belum optimal. Pada era millennial saat ini zaman yang banyak dengan perubahan signifikan pada semua aspek kehidupan, terkait dengan perkembangan teknologi dan alat-alat komunikasi digital, diikuti cara pandang serta sikap serba pragmatis. Pada era ini generasi millennial diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap kemajuan kehidupan secara keseluruhan.

Desa Karangates ialah desa yang terletak di Kabupaten Malang yang masuk di Kecamatan Sumberpucung. Pemerintah Desa Karangates diresmikan oleh Bupati Malang Bapak Sujud Pribadi pada tanggal 14 Februari 2002. Saat itu Kepala Desa Karangates terpilih adalah Bapak Tukimun. Awalnya Karangates adalah salah satu Dusun dari Desa Sumberpucung, dimana terletak paling ujung dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Blitar. Karena perkembangan Karangates cukup pesat dan melalui berbagai pertimbangan akhirnya ditingkatkan statusnya menjadi desa. Kini Pemerintah Desa Karangates terus berbenah diri, pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat diharapkan bisa terus berkembang, untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, apalagi dengan bantuan anggaran dana desa dari pemerintah pusat, percepatan pembangunan dan peningkatan perekonomian serta pemberdayaan masyarakat di Desa Karangates bisa dirasakan oleh warga, program kerja pemerintah bisa terealisasi, Pemdes Karangates (2017). Aparatur desa sebelum menerima adanya bantuan

anggaran dana dari pemerintah, penghasilan aparatur desa didapat dari dana tanah bengkok (lahan garapan milik kelurahan) setiap tahunnya. Pada saat itu aparatur desa menerima gaji masih dibawah UMK (Upah Minimum Kabupaten), dengan adanya bantuan dana dari pemerintah setiap bulannya kini yang diterima aparatur desa mengalami kenaikan 71% dari penghasilan sebelumnya. Melihat besaran kenaikan penghasilan yang diterima tersebut, maka dirasa sudah sesuai dengan kebutuhan hidup layak dan diharapkan dapat mampu memberikan layanan yang maksimal untuk kebutuhan masyarakat.

Meningkatnya kebutuhan akan masyarakat di daerah, aparatur desa berusaha sebaik mungkin memberikan segala pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat.



Gambar 1.1. Peta Desa Karangates

Sumber : Google Maps

Lokasi Desa Karangates berada di Kabupaten Malang

1. Jarak \pm 35 Km selatan Kota Malang.
2. Ketinggian \pm 278 m diatas permukaan laut.
3. Tepi jalur lalu lintas Malang – Blitar.

Tabel 1.1. Daerah Yang Berbatasan Dengan Desa Karangkates

No	Daerah	Berbatasan
1	Sebelah Utara	Dusun Rekasan Desa Jambuwer Kec.Kromengan Malang
2	Sebelah Timur	Desa Sumberpucung Kec. Sumberpucung Kab. Malang
3	Sebelah Selatan	Desa Arjowilangun Kec. Kalipare Kab. Malang
4	Sebelah Barat	Desa Selorejo Kec. Selorejo Kab. Blitar

Sumber : Desa Karangkates

Tabel 1.2. Jenis Pelayanan Desa Karangkates

No	Jenis Pelayanan Administrasi
1	Kartu Keluarga (KK)
2	Kartu Identitas Anak (KIA)
3	Akta Kelahiran
4	Akta Kematian
5	Surat Keterangan Legalisasi (Nikah, Talak, Cerai, Rujuk)
6	Surat Keterangan Pindah Tempat
7	Surat Keterangan Laporan Kehilangan
8	Perijinan Kegiatan
9	Perijinan Usaha

Sumber data : Desa Karangkates

Dari tabel 1.2. diatas dapat diketahui bahwa terdapat 9 pengurusan administrasi di Desa Karangkates seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Legalisasi (Nikah, Talak, Cerai, Rujuk), Surat Keterangan Pindah Tempat, Surat Keterangan Laporan Kehilangan, Perijinan Kegiatan, dan Perijinan Usaha.

Tabel 1.3. Jenis Keluhan Masyarakat

No	Jenis Keluhan Masyarakat	Responden
1	Pelayanan yang tidak efektif dan efisien	50%
2	Tidak ada keterangan waktu penyelesaian pelayanan	35%
3	Aparatur terkadang tidak berada didalam ruangan	15%

Sumber data : Desa Karangates

Dari tabel 1.3. diatas dapat diketahui bahwa terdapat tiga keluhan dari masyarakat yaitu pelayanan yang tidak efektif dan efisien sebesar 50%, tidak ada keterangan waktu penyelesaian pelayanan sebesar 35%, dan aparatur yang terkadang tidak berada didalam ruangan sebesar 15%.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Karangates memiliki fungsi yang berbeda dan kantor desa belum mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sehingga belum diketahui tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan keinginan dan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan masyarakat hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan masyarakat akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan masyarakat akan merasakan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan merasakan sangat puas.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara instansi desa dengan masyarakat, sehingga terciptanya kepuasan masyarakat. Untuk itu melakukan penelitian dengan judul **“Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Desa**

Karangkates” Dengan begitu Desa Karangkates dapat mengetahui seberapa jauh pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakatnya.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi permasalahan yang ada yaitu :

Adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan Kantor Desa Karangkates.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

Bagaimana meningkatkan kualitas layanan kantor Desa Karangkates.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mendapatkan variabel dan atribut pelayanan yang bernilai kurang dari ekspektasi, sehingga dapat diusulkan perbaikan peningkatan kualitas layanan di kantor Desa Karangkates.

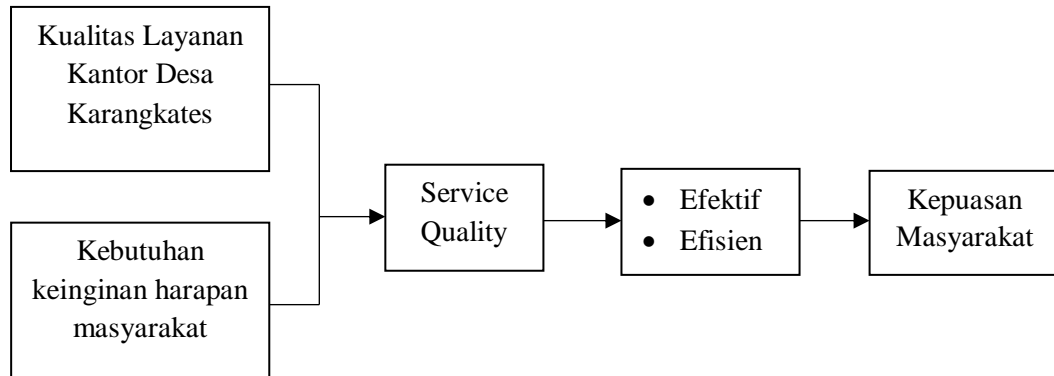
1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Desa Karangkates yang pernah melakukan pengurusan di kantor.

1.6. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir yang melandasi diadakannya penelitian ini adalah :



Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran

1.7. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

A. Bagi mahasiswa

1. Mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka pola berpikir yang lebih luas mengenai disiplin ilmu yang ditekuni selama ini.
2. Mahasiswa dapat membandingkan dan mengaplikasi teori dan ilmu yang dipelajari dibangku perkuliahan dengan lingkungan kerja yang sebenarnya.
3. Mahasiswa dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam instansi pemerintahan.

B. Bagi pemerintah desa

1. Dapat menjalin hubungan baik Desa Karangates dengan ITN Malang dan mahasiswa peneliti.
2. Dapat menjadikan bahan kajian untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan masyarakat.