

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap individu memerlukan pelayanan publik sebagai bagian integral dari kehidupan bermasyarakat. Masyarakat secara konsisten menuntut kualitas pelayanan yang optimal dari penyelenggara negara. Perkembangan globalisasi telah mendorong masyarakat menjadi lebih aktif dan kritis dalam menuntut hak-hak mereka sebagai warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama reformasi birokrasi, mengingat permasalahan mendasar seperti sikap dan perilaku aparatur yang kurang baik, korupsi, dan kurangnya tanggung jawab. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Parawangi (2017).

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang baik. Lembaga pemerintah berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat merasa puas (Prakoso, 2021). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 secara jelas menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik senantiasa berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Pemerintah desa memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kinerja aparatur desa. Semakin baik

kualitas aparatur desa, semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Pongantung, 2021).

Pemerintah desa memiliki tanggung jawab utama dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Sebagai sebuah organisasi pemerintah, pemerintah desa dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu tugas utama kantor desa adalah memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada masyarakat. Pemerintah desa memiliki otonomi untuk menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakatnya. Dengan demikian, pemerintah desa berperan penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik di tingkat desa berjalan dengan efektif dan efisien.

Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Garum Kabupaten Blitar, merupakan salah satu unit pelaksana pelayanan publik. Meskipun berada di bawah struktur pemerintahan Kabupaten Blitar, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Sidodadi masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang sering ditemui adalah keterlambatan penyaluran bantuan sosial dan kurangnya disiplin pegawai.

Kantor Desa Sidodadi di Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar, merupakan salah satu unit pelayanan publik di bawah pemerintahan Kabupaten Blitar. Meskipun demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor desa ini masih belum optimal. Beberapa masalah seperti keterlambatan penyaluran bantuan sosial dan kurangnya kedisiplinan pegawai menjadi indikator adanya kekurangan dalam pelayanan publik di desa tersebut.

Mengingat permasalahan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar yang telah diuraikan

sebelumnya, maka penelitian ini berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Garum Kabupaten Blitar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Garum Kabupaten Blitar ?
2. Apakah hambatan Kantor Desa Sidodadi dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat sekitar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui hambatan Kantor Desa Sidodadi dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat sekitar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk Kantor Desa Sidodadi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kantor Desa Sidodadi untuk mengetahui pelayanan kualitas publik yang diterapkan untuk kesejahteraan masyarakat Desa Sidodadi.

2. Untuk penulis

Sebagai ilmu pengetahuan baru, dan penambah wawasan mengenai pelayanan masyarakat di kantor Desa Sidodadi.

3. Untuk Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikn kontribusi dan tambahan refrensi kepada kalangan akademik terutama Mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai pelayanan publik kantor Desa Sidodadi. Dan dapat memberikan kontribusi sebagai pengembangan teori mengenai pelayanan kualitas publik untuk desa.