

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kantor Desa Cikancung menjadi salah satu kantor pemerintahan yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. kegiatan pelayanan kepada masyarakat mengutamakan beberapa aspek yang didukung dengan tertib dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Secara umum pelaksana atau pegawai di kantor desa haruslah memiliki kemampuan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik di Kantor Desa Cikancung secara umum telah mengalami peningkatan, namun masih terdapat beberapa kekurangan, berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan bahwa sejauh ini kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh bidang kesejahteraan desa Cikancung belum berjalan baik. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kendala terutama dalam Kecepatan pemberian pelayanan kepada Masyarakat dan Kemampuan Sumber Daya Manusia yang belum memadai.

Menurut **Kotler (2000:25)**, “kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Kesejahteraan Desa Cikancung belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang lama, ruang tunggu yang belum memadai menjadi bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas.

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur keberhasilan Lembaga Pemerintahan di wilayah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di setiap wilayah. Otonomi daerah dapat dikatakan telah berhasil apabila pelayanan publik tersebut diselenggarakan dengan baik serta berkualitas. Hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik menjadi persoalan di setiap daerah, permasalahan pelayanan menjadi persoalan yang sangat penting. Permasalahan mengenai pelayanan publik terjadi karena pemerintah belum mampu memenuhi pelayanan yang menjadi kebutuhan dari para masyarakat. Untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat tentunya akan banyak memunculkan tuntutan-tuntutan dari pada masyarakat kepada aparat pemerintah.

Berdasarkan **Undang-undang Dasar nomor 25 tahun 2009** menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Negara Indonesia menganut sistem demokrasi yang berarti sistem pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat, yang artinya dalam sistem tersebut rakyatlah yang memegang kekuasaan tertinggi. Konsep tersebut merupakan pola dalam memberikan pelayanan publik, bisa dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintahan, karena negara berkewajiban untuk melayani setiap warga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari setiap warga negaranya. Peningkatan kepercayaan masyarakat

terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia yang saat ini menjadi perhatian umum.

Pemberian Pelayanan Publik dikatakan (**Aras, 2013**) bermutu kepada publik bergantung pada prestasi kerja serta kualitas kepemimpinan suatu organisasi. Kepala desa sebagai sosok yang memiliki kekuasaan untuk mengatur pemerintahan desa, memiliki peran kunci dalam memastikan kualitas pelayanan publik yang baik. Kualitas kepemimpinan yang baik dari seorang kepala desa dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini melibatkan kemampuan kepala desa dalam membangun budaya kerja yang professional, serta memberikan arahan dan motivasi kepada petugas pelayanan publik. Dengan kepemimpinan yang kuat dan komitmen yang tinggi, kepala desa dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memastikan bahwa pelayanan publik di Desa Cikuncung memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, kekuasaan tersebut juga membawa risiko besar karena kepala desa harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa harus memiliki kemampuan manajerial dan inisiatif yang tinggi, serta melakukan pengawasan yang ketat untuk memastikan kinerja pelayanan publik yang baik. Maka dari itu, tanggung jawab pemerintah desa sangat penting untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat didalam memberikan pelayanannya.

Mahmudi (2010) yang dikutip oleh **Sellang et al** dalam bukunya Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. mengemukakan bahwa pelayanan

publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelayanan publik ialah sebuah proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan pemerintah baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik sendiri bisa diartikan sebagai bentuk jasa publik, baik itu dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik ialah suatu usaha pelaksana negara untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat berdasarkan pada prosedur serta syarat dan undang undang yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan selain harus didasari oleh prosedur juga pemerintah harus mempertimbangkan bagaimana dampak positif yang akan didapat oleh masyarakat dalam bentuk terpenuhinya kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai kewajiban dalam menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan tuntutan, serta kebutuhan warga.

Pelayanan publik juga ialah hal. yang. sangat penting pada pelaksanaan pemerintahan. Di mana pelaksanaan pelayanan publik adalah salah satu cara negara dalam memenuhi kebutuhan juga hak-hak sipil warga negaranya pada barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak melakukan proses layanan saja, tapi juga terlihat adanya kepuasan dari masyarakat yang dilayani.

Terjemahan **Tjiptono** tentang gagasan kualitas **Goetsch dan Davis (2005:101)** mengungkapkan bahwa kualitas didefinisikan sebagai:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Tjiptono (2005:60) mengutip **Wyckcof dan Lovelock** dalam bukunya tentang subjek, yang mengatakan bahwa “kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama: rasa hormat yang diberikan kepada penyedia dan kesan orang lain terhadap penyedia.”

Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan karena hal ini Kepuasan masyarakat pun merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus difokuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pemerintah selaku penyedia layanan yang dibutuhkan masyarakat harus terus berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan efektif kalau masyarakat mendapat prosedur yang cepat, tepat, singkat, serta memuaskan. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang efektif juga dapat ditentukan oleh disiplin kerja dari para pegawai. Dengan disiplin kerja yang tinggi dari para pegawai

memberi pengaruh terhadap pelayanannya kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang efektif hal ini mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sehingga, pemerintah selaku penyedia layanan mempunyai tanggung jawab serta dituntut memberi pelayanan yang berkualitas dan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Tetapi, memang dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas tidaklah mudah. Banyak tantangan maupun kendala dan bahkan masalah yang dihadapi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Di mana hal ini baik secara langsung maupun tidak langsung bisa memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mampu menempatkan prioritas pada setiap pekerjaannya, sehingga setiap tantangan maupun kendala yang dihadapi pada saat proses pelayanan dapat diantisipasi dan diatasi secara optimal.

Standar pelayanan Provinsi Jawa Barat sesuai **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** menjelaskan tentang Pelayanan Publik yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan, bahwa peran pemerintah desa sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan yang berkualitas melalui kinerja petugas yang kompeten, memahami dan mengetahui aturan terkait pelayanan publik.

Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa

dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Menurut **Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46)** untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, menganalisis Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan di Desa Cikancung Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, penulis mengajukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung**”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka dalam focus penelitian nya peneliti mengambil mengenai yang berhubungan dengan focus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung. Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut **Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:57)** : **Tangible** (berwujud), **Reliability** (kehandalan), **Responsiveness** (ketanggapan), **Assurance** (jaminan), **Empathy** (Empati).

1.3 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang peneliti telah jelaskan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Penulis menyadari sepemuhnya bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan, namun penulis berharap dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan teoritis

Secara Teoritis, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman, serta memperluas pandangan dalam menerapkan gagasan yang relevan dengan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung. Serta untuk memotivasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik termasuk di Kabupaten Bandung.

1.5.2 Kegunaan praktis

Secara Praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberi pertimbangan dan pemikiran yang bermanfaat bagi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung. Untuk bahan pertimbangan dalam pemecah masalah yang dihadapi oleh pemerintah untuk lebih meningkatkan mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung. penelitian ini berharga sebagai sumber alternatif untuk dipikirkan atau dipertimbangkan dalam penilaian Anda berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung.

1.5.3 Kegunaan Peneliti

Hasil penelitian diharapkan menambah pengalaman keilmuan mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung.