

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan masyarakat di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar memainkan peran penting dalam tata kelola pemerintahan desa. Pelayanan publik yaitu keseluruhan kegiatan pelayanan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pemenuhan data administrasi kependudukan (Sonani & Yulia, 2021). Kantor desa adalah garda terdepan dalam menyediakan berbagai layanan kepada warga, memenuhi kebutuhan dasar, dan meningkatkan kualitas hidup penduduk. Menurut Kotler, suatu aksi atau aktivitas yang ditawarkan sebuah instansi kepada masyarakat atau pelanggan yang berupa jasa merupakan pelayanan (Firmansyah & Rosy, 2021). Pelayanan yang optimal memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan, karena pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat.

Saat ini pelayanan yang telah diberikan oleh suatu instansi kepada masyarakat terdengar masih kurang memuaskan, di lingkup instansi nasional maupun swasta (Firmansyah & Rosy, 2021). Dengan kondisi tersebut untuk mewujudkan tujuan agar tercapai menjadi yang lebih baik, maka kualitas serta mutu pelayanan harus lebih ditingkan secara berkala. Adapun yang berpendapat bahwasanya kualitas layanan menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang erat, yang berdampak pada meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan erat dengan kepuasan publik (Firmansyah & Rosy, 2021).

Sebuah sektor pelayanan publik dalam sebuah pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur Negara dalam tindakan pengabdian kepada masyarakat (Alfionita & Gunawan, 2020). Pelayanan publik sangatlah penting untuk dilakukan dan tidak boleh diabaikan oleh pemerintahan pusat maupun daerah, jika pelayanan publik mengalami kekacauan akan berimbas kepada banyak sektor yang berkaitan tentang pelayanan publik. Pengelolaan pelayanan yang baik diharapkan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, mengingat mereka memiliki peran penting dalam mengevaluasi standar kepuasan dan kualitas layanan. Kepuasan masyarakat sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan yang diterima dengan kualitas kinerja yang diberikan. Menurut selnes, kepuasan masyarakat terdiri dari tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat (Sonani & Yulia, 2021).

Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar merupakan salah satu tempat penyedia pelayanan administrasi publik yang berkemungkinan mengalami berbagai kendala atau masalah yang dapat mengganggu jalannya pelayanan. Pemerintah Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan serta keterampilan agar dapat melayani keluhan-keluhan masyarakat dengan baik. Kantor Desa Slorok

Kecamatan Garum Kabupaten Blitar harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar pun harus lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas bila kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa bila kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Adapun beberapa alasan dari penulis untuk melakukan penelitian :

1. Pelayanan administrasi publik sangat penting dalam memenuhi kebutuhan administrasi di masyarakat.
2. Munculnya keluhan langsung dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa.
3. Sebagai upaya nyata dalam memberikan kontribusi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan administrasi publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar ?
3. Apa saja solusi dalam menghadapi masalah dalam administrasi layanan publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.
3. Mengetahui solusi dalam menghadapi masalah dalam administrasi layanan publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

#### **2. Manfaat praktis**

##### **a. Bagi mahasiswa**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada perbaikan kualitas pelayanan publik, serta diharapkan dapat meningkatkan kemampuan untuk berpikir kritis dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan masyarakat.

##### **b. Bagi fakultas**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah sumber literatur ilmiah yang dapat digunakan dalam pengembangan materi akademik serta meningkatkan kualitas penelitian dalam bidang

pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Diharapkan hasil penelitian ini mendorong mahasiswa dan dosen untuk melakukan riset yang memberikan dampak langsung kepada masyarakat.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang diterapkan di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Selain itu, penelitian ini juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya berpartisipasi dalam menilai serta memberikan masukan terkait layanan publik. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih optimal, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.