

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan masyarakat di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar memainkan peran penting dalam tata kelola pemerintahan desa. Kantor desa adalah garda terdepan dalam menyediakan berbagai layanan kepada warga, memenuhi kebutuhan dasar, dan meningkatkan kualitas hidup penduduk.

Sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni dalam penyelenggaraan pelayanan, pemerintah desa perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan yakni masyarakat. Jika pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan terpenuhi dengan kepuasan masyarakat, dengan adanya kepastian waktu pelayanan, kerendahan hati dan pelayanan (Damopolii, 2016).

Sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut, tidak berkualitas. Karena tuntutan untuk menerima pelayanan yang baik, cepat serta mudah sudah menjadi harapan semua masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar, dengan karakteristik sosial-ekonominya, menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan publik seperti akses informasi, administrasi, dan partisipasi warga.

Melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL), mahasiswa dapat belajar secara langsung tentang mekanisme administrasi desa dan tantangan yang dihadapi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kehadiran mahasiswa diharapkan memberikan kontribusi, baik melalui ide baru maupun dukungan tenaga

untuk program pelayanan, seperti penyuluhan, pengolahan data penduduk, dan pemberdayaan masyarakat.

Kegiatan ini bertujuan menumbuhkan kesadaran sosial di kalangan mahasiswa, agar lebih peka terhadap masalah yang dihadapi warga. Pelayanan masyarakat yang baik diharapkan mampu membangun kepercayaan antara pemerintah desa dan warga, serta mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan desa. Dengan demikian, Praktik Kerja Lapangan (PKL) tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

1.2 Fokus Kajian

Rumusan masalah yang akan menjadi pedoman untuk penulis menulis laporan :

1. Bagaimana mekanisme administrasi layanan publik 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

1. Mengetahui Mekanisme Administrasi Layanan Publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

Difokuskan untuk mengkaji bagaimana Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar melaksanakan layanan administrasi seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, surat keterangan, surat izin keramaian, akta kelahiran, akta kematian, boro nikah, dan lain sebagainya

2. Mengetahui kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi saat melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi akan dilakukan wawancara dengan staf pelayanan administrasi publik 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

Dalam hal ini bertujuan untuk mengetahui solusi yang dapat diambil dalam mengatasi masalah yang muncul dalam melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

1.4 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa secara langsung mempelajari mekanisme administrasi pelayanan publik, sehingga pemahaman dapat meningkat. Kehadiran mahasiswa juga dapat mempercepat proses pelayanan seperti pengolahan data dan penyuluhan kepada warga. Kegiatan ini mempererat hubungan mahasiswa dengan masyarakat dan menumbuhkan kesadaran sosial. Pengalaman ini juga berkontribusi pada pengembangan keterampilan interpersonal dan profesional mahasiswa untuk masa depan mereka.

2. Bagi Fakultas

Melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL), fakultas dapat memperkuat hubungan dengan pemerintah desa yang mendukung berbagai kegiatan pengabdian masyarakat. Kerja sama antara fakultas dan pemerintahan desa dapat meningkatkan citra fakultas dan menarik minat calon mahasiswa baru. Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar sangat penting bagi fakultas untuk melahirkan lulusan yang kompeten di dunia kerja.

3. Bagi masyarakat

Kehadiran para mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat membantu pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Bitar seperti mempercepat pengarsipan data penduduk. Interaksi antara mahasiswa dengan warga masyarakat Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar menciptakan banyak

peluang untuk membantu memberikan solusi bagi permasalahan lokal dengan perspektif baru, sehingga dapat muncul inovasi yang berdampak positif pada perkembangan desa.