

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan adalah salah satu jenis pelayanan kepada masyarakat desa sri mulya kecamatan sinar peninjauan kabupaten ogan komering ulu oleh perangkat pemerintah desa yang berupa penelitian, pencatatan, pengambilan keputusan dan tata usaha lainnya dengan menghasilkan sesuatu berupa dokumen, misalnya kartu keluarga, pembuatan kartu tanda penduduk, ijin mendirikan bangunan dan keterangan lainnya.

Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh perangkat pemerintah desa di wilayah desa sri mulya kecamatan sinar peninjauan kabupaten ogan komering ulu dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak dasar masyarakat desa seperti pelayanan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran dan lain sebagainya itu belum optimal. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat desa mengenai kelancaran dari perangkat pemerintah desa sangat tergantung pada kinerja pegawai perangkat pemerintah desa sri mulya, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan asumsi saya terlihat bahwa kualitas pelayanan belum lah sesuai dengan yang diharapkan yaitu kinerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Bahwa apa yang dilakukan oleh perangkat pemerintah desa sri mulya kecamatan sinar peninjauan kabupaten ogan komering ulu belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah desa bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuding-tuding negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap perangkat pemerintah desa seperti dianggap kurang profesional,

berbelit-belit, disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya.

Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat atau yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan Pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan melalui observasi bahwa terdapat permasalahan mengenai kurang optimalnya pelayanan yang di berikan oleh perangkat pemerintah desa sri mulya kecamatan sinar peninjauan kabupaten ogan komering ulu. Masyarakat masih mengeluhkan mengenai kurangnya kecepatan dalam pemberian Pelayanan, kemudian kurangnya responsif dari perangkat pemerintah desa, kenyamanan yang kurang karena keterbatasan Sarana dan Prasarana yang tersedia, kurangnya kejelasan informasi, serta keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat juga dirasakan kurang memuaskan.

Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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 dan yang di sebut penyelenggara adalah setiap institusi negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang di bentuk semata mata untuk kegiatan pelayanan publik. Adanya pelaksana atau pelayanan publik yang selanjutnya di sebut pelaksana adalah pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi yang bertugas melaksanakan Tindakan atau serangkaian pelayanan publik. Kemudian ada masyarakat atau seluruh pihak bagi warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, Penulis tertarik untuk Melakukan Penelitian dengan Judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Desa Sri Mulya kecamatan sinar peninjauan kabupaten Ogan Komering ulu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah pertanyaan yang disusun berdasarkan masalah yang harus di cari jawabannya melalui pengumpulan data.<sup>2</sup> Menurut Sugyono rumusan masalah umumnya di rumuskan dengan kalimat bertanya dan diformulasikan dalam kalimat-kalimat yang jelas, agar penelitian terlihat dengan mudah dan tidak menimbulkan interpretasi lain dari penelitian tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka penulis merumuskan permasalahan tentang Bagaimana Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Dalam Pembuatan Surat Menyurat Seperti Surat Keterangan tidak Mampu dan Surat Keterangan Domisili di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Menurut sutrisno hadi, tujuan penelitian adalah menemukan pengembangan dan menguji kebenaran pengetahuan, usaha yang dilakukan dengan cara metode ilmiah.<sup>3</sup> Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

---

<sup>2</sup> Sugyono 2015 *metode penelitian kuantitatif,kualitatif,dan r&d* bandung, alfabeta hal 205

<sup>3</sup> Sutrisno Hadi.2002. *metodeologi research*. Yogyakarta, yayasan penerbit fakultas psikologi universitas gajah mada, Hal-23.

Menurut Sutrisno Hadi, ada dua macam manfaat penelitian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.<sup>4</sup> Manfaat teoritis adalah bermanfaat mengembangkan ilmu pengetahuan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan objek penelitian, sedangkan manfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya serta seseorang untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

1. Manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah pengetahuan dalam kualitas pelayanan publik dengan adanya pengertian ini akan berguna untuk pembaca mengenai tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Secara Praktis, secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penulis lainnya maupun berbagai pihak terkait yang ingin mengetahui Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Desa Sri Mulya Kecamatan Sinar Peninjauan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

---

<sup>4</sup> Ibid, Hal-23