

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

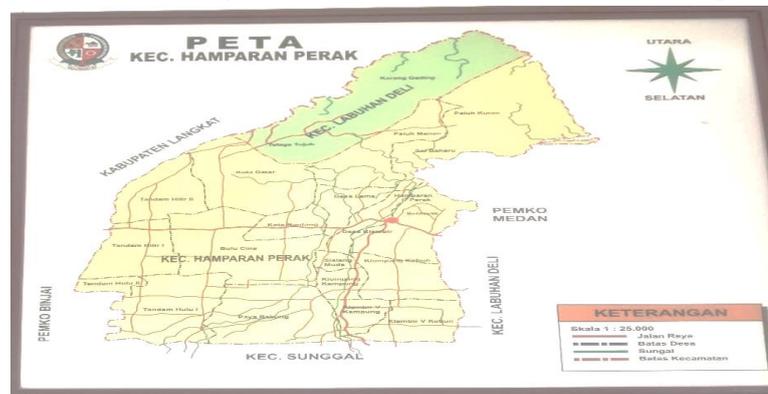
Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan pemerintahan sebagai penyedia layanan, terutama dalam konteks upaya pemerintah menjalankan fungsinya untuk melayani masyarakat. Sebagaimana yang terkandung dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat yang terdiri 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur pemerintahan, yakni melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dari alinea keempat UUD 1945 pada konteks pelayanan publik, diberikan landasan moral dan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang adil, merata, berkualitas dan berpijak pada kepentingan seluruh rakyat Indonesia, serta menjadi landasan penting untuk mengatasi kesenjangan sosial, mengurangi kemiskinan dan memastikan akses yang adil terhadap pelayanan publik (Ningsih et al., 2023).

Pada umumnya, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan bertujuan untuk mengayomi masyarakat, memprioritaskan sesuatu yang diperlukan atas barang/jasa, sesuai dengan ketentuan berlaku terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparatur, bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan publik juga menjadi tanggung jawab pemerintah yang sudah tercantum pada alinea ke - 4 UUD 1945 (Mulyawan, 2016). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa segala aktivitas kegiatan dalam rangka pengaturan,

pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya nyata untuk memastikan bahwa pelayanan publik di Indonesia harus sesuai dengan nilai-nilai konstitusional dan prinsip demokrasi yang adil dan transparan. Undang-undang tersebut memiliki korelasi penting terhadap pelayanan publik di desa, karena sebagai unit pemerintahan terendah di Indonesia, desa memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat. Sesungguhnya fungsi pelayanan publik berperan sangat besar berkaitan dengan kepentingan masyarakat, bahwa salah satu dari prioritas pelayanan publik saat ini merupakan bagian kebutuhan setiap warga negara. Sehingga setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (Purnamasari et al., 2024).

Pelayanan publik yang merupakan bagian pelayanan masyarakat baik dalam pemerintahan kecamatan hingga desa, pada prinsip-prinsip dan praktiknya harus diikuti untuk memastikan bahwa pelayanan publik disampaikan dengan efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kecamatan hamparan perak berperan sebagai salah satu unit pemerintahan terdepan yang berfungsi untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintahan dengan memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Desa Klambir Lima Kebun merupakan desa yang terletak di Kecamatan Hamparan Perak memiliki batas wilayah dan peta persebaran desa juga berada di kecamatan hamparan perak. Berikut adalah profil dan peta persebaran desa di Kecamatan Hamparan Perak, yakni:

Gambar 1.1 Peta Wilayah dan Persebaran Desa Kec. Hamparan Perak



Sumber : Kantor Kecamatan Perak

Kecamatan Hamparan Perak merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara memiliki luas wilayah 230,15 km² (Kilometer Persegi) / 26.300 Ha dengan persentase 9,21 % dari luas Kabupaten Deli Serdang (Data BPS, 2023). Batas wilayah kecamatan hamparan perak di sebelah utara berbatasan dengan kecamatan labuhan deli dan selat malaka, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan sunggal dan kota medan, sebelah timur berbatasan dengan kota medan dan kecamatan labuhan deli, sebelah barat berbatasan dengan kota binjai dan kabupaten langkat. Daerah di Kecamatan Hamparan Perak pada umumnya adalah daerah pantai dan daerah perkebunan jika dilihat dari letak wilayahnya. Keadaan alam disebagian sekitar ini tergolong hijau dan rimbun, terdapat pepohonan serta beberapa tempat area sawah dan ladang yang ditemukan untuk menjadi tempat mata pencaharian oleh masyarakat desa seperti padi, pisang, dan kelapa yang merupakan tanaman penghasil dari masyarakat desa tersebut (Hajar, 2021).

Berdasarkan peta wilayah Kecamatan Hamparan Perak mempunyai persebaran 20 desa, yang terdiri dari, (1) Desa Bulu Cina, (2) Desa Hamparan Perak, (3) Desa Klambir, (4) Desa Klambir V Kampung, (5) Desa Klambir V Kebun, (6) Desa Klumpang Kampung, (7) Desa Klumpang Kebun, (8) Desa Kota Datar, (9) Desa Kota Rantang, (10) Desa Lama, (11) Desa Paluh Kurau, (12) Desa Paluh Manan, (13) Desa Paya Bakung, (14) Desa Sei Baharu, (15) Desa Selemak, (16) Desa Sialang Muda, (17) Desa Tandem Hilir I, (18) Desa Tandam Hilir II, (19) Desa Tandem Hulu I, (20) Desa Tandam Hulu II. Setiap desa memiliki cara masing-masing dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat, tergantung kepada kebutuhan dan sumber daya yang tersedia. Tentunya pelayanan publik di desa turut mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, dan memastikan bahwa kebutuhan dasar mereka terpenuhi tanpa hambatan. Begitu pula di Desa Klambir Lima Kebun pada penyelenggaraan otonomi desa, desa bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan administratif.

Berdasarkan data, bahwa jumlah penduduk Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang berjumlah 22.231 Jiwa. Jumlah penduduk ini merupakan jumlah penduduk paling besar dibandingkan

dengan desa-desa lainnya. Pesatnya pertumbuhan dan kepadatan penduduk juga ikut mempengaruhi pelayanan publik, sebab pemerintah desa selalu menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan standar pelayanan yang memadai.

Adapun jenis pelayanan administratif yang ada di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hampan Perak, meliputi Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan di Kantor Desa Klambir Lima Kebun
Kecamatan Hampan Perak

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan Ktp - Pembuatan Kartu Keluarga - Pembuatan Akte Kelahiran
2.	Surat Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) - Pembuatan Surat Keterangan Usaha - Pembuatan Surat Keterangan Domisili - Pembuatan Surat Keterangan Kematian - Pembuatan Surat Keterangan Pindah/Mandah - Pembuatan Surat Nikah - Pembuatan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah

Sumber : Kantor Desa Klambir Lima Kebun

Berdasarkan tabel di atas, diketahui ada 2 (dua) jenis pelayanan di Kantor Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hampan Perak, yaitu (1) Administrasi Kependudukan meliputi Ktp, Kartu Keluarga, dan Akte Kelahiran. (2) Surat Keterangan terdiri dari Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan

Usaha, Domisili, Kematian, Surat Mandah/pindah sementara, Surat Nikah, dan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah.

Tabel 1.2
Data Masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak

No.	Jenis Pelayanan	Tahun dan Jumlah	
		2022	2023
1	Pengurusan Ktp, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran	+ 238	+ 315
2.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	116	362
3.	Surat Keterangan Usaha	124	465
4.	Surat Keterangan Domisili	83	299
5.	Surat Keterangan Kematian	70	151
6.	Surat Nikah	214	316
7.	Surat Keterangan Mandah/Pindah	64	41
8.	Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	12	20

Sumber : Kantor Desa Klambir Lima Kebun

Sehubungan dengan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari tahun 2022-2023 pelayanan publik administratif di desa telah meningkat, hal ini menunjukkan bahwa keistimewaan di Desa Klambir Lima Kebun terlihat dengan meningkatnya dinamika kebutuhan masyarakat menjadi lebih bervariasi dan kompleks. Tentunya hal ini mencakup beberapa aspek yaitu kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, infrastruktur, ekonomi, dan pekerjaan, sehingga pentingnya memperbesar kapasitas staf pelayanan dapat memastikan bahwa semua warga masyarakat desa mendapatkan layanan yang layak dan efisien. Oleh karena itu, dengan meningkatnya jumlah populasi yang besar di Desa Klambir Lima dapat membantu

dalam mengimplementasikan solusi yang lebih adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Sebagai sebuah lembaga yang hidup dan melayani masyarakat yang penuh pergerakan, desa telah mengalami beberapa masalah sebagai lembaga administrasi. Adapun masalah-masalah dan keluhan masyarakat yang dihadapi dalam pelayanan publik di desa, yakni berdasarkan tabel 1.2. sebagai berikut.

Tabel 1.3
Jenis Pelayanan dan Keluhan Masyarakat

No.	Nama Masyarakat	Masalah Jenis Pelayanan	Keluhan Masyarakat
1.	Bapak Iwan Setiawan (49 tahun)	Pengurusan Ktp, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran	Iwan Setiawan (49 tahun) mengakui kesulitan mendapatkan layanan terkait KTP, Kartu Keluarga dan Akte. Keluhan utamanya adalah lambatnya proses pengurusan dokumen, kurangnya transparansi dalam prosedur, dan tidak adanya keterbukaan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan.
2.	Bunga Rosaldi (22 tahun)	Surat Keterangan Tidak Mampu	Menanggapi, bahwa prosedur yang berbelit-belit dan minimnya informasi yang jelas mengenai persyaratan yang diperlukan, sehingga memakan waktu lama.

3.	Bapak Doyok (52 tahun)	Surat Keterangan Usaha	Melihat persyaratan dan prosedur tidak dijelaskan dengan benar, proses yang lambat, dan adanya pungutan biaya selama proses pengurusan layanan tersebut.
4.	Bu Teti (45 tahun)	Surat Keterangan Domisili	Menanggapi keterbatasan pegawai desa yang tidak tersedia di kantor menyebabkan terjadinya penundaan, dan pelayanan tidak konsisten sehingga terlihat kaku.
5.	Bu Shirly (34 tahun)	Surat Keterangan Kematian	Mengaku bahwa tidak ada koordinasi yang tepat antara perangkat desa dengan masyarakat untuk memberitahu tahapan dan dokument yang harus disiapkan seperti kartu keluarga dan Ktp yang telah meninggal. Sehingga apabila terjadi pendataan pada saat pemuktahiran data pemilu, nama yang meninggal tersebut masih ada.
6.	Pak Rusli (47 tahun)	Surat Pindah/Mandah	Menanggapi bahwa sering kali proses pembuatan surat tersebut memakan waktu yang lama, disebabkan

			<p>karena tahapan verifikasi dan administrasi kelengkapan data penduduk masyarakat. Sehingga menyebabkan terhambatnya kepentingan masyarakat untuk pendaftaran sekolah dan pekerjaan.</p>
7.	<p>Bu Hj. Rodiah Siregar (57 tahun)</p> <p>Bu Pao (68 tahun)</p>	<p>Surat Kepemilikan Tanah</p>	<p>Bu Hj. Rodiah Siregar (57 tahun) mengaku kurangnya transparansi dan informasi yang jelas tentang sistem dan prosedur layanan, serta pungutan biaya yang menjadi beban bagi pihak keluarga secara finansial. Sehingga transparansi dalam proses administrasi sering kali menjadi keluhan utama yang dihadapi oleh masyarakat.</p> <p>Bu Pao (68 tahun) menanggapi bahwa ia sudah mengurus surat tanah sudah berjalan 2 minggu lebih, tetapi belum selesai, disebabkan karena dari pihak desa belum mensurvei lokasi tempat yang akan di urus tanahnya dan belum di</p>

			tandatangan oleh pihak Kecamatan Hamparan Perak, akibatnya pihak pemilik rumah dengan pembeli rumah membatalkan karna proses pembuatan surat tanah terlalu lama.
--	--	--	--

Berdasarkan tabel di atas mengacu pada rangkaian masalah dan keluhan masyarakat. Diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Desa klambir lima menjadi indikasi adanya masalah dalam penyelenggaraan layanan seperti efisiensi, kurangnya transparansi dan fleksibilitas pemerintah desa. Dengan begitu, seharusnya pemerintah desa bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang sesuai dengan teori Pasuraman & Berry dalam bukunya (2012) untuk mengukur indikator kualitas layanan publik yang meliputi (1) *tangibles*, bukti fisik, (2) *reliability*, kehandalan, (3) *responsiveness*, daya tanggap, (4) *assurance*, jaminan, (5) *empathy*, perhatian (Rahmadana et al., 2020). Rendahnya kualitas pelayanan publik pada bidang administratif adalah merupakan bentuk perhatian masyarakat yang kini menjadi sorotan kepada birokrasi pemerintah dalam menyediakan pelayanan pada masyarakat. Pasalnya perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang merupakan harapan bagi seluruh masyarakat ternyata tidak berdampak perubahan signifikan.

Berbagai bentuk perhatian masyarakat justru menunjukkan bahwa mereka saat ini belum sepenuhnya merasa puas dalam mendapatkan layanan di desa. Fenomena mengenai kualitas layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan desa dari hasil observasi dan wawancara dengan sejumlah masyarakat yakni Iwan Setiawan (49 tahun) yang mengaku kesulitan mengurus Ktp, disebabkan karena sistem dan prosedur pihak desa dalam menyediakan layanan administratif kependudukan tidak ada, pasalnya masyarakat mengaku bahwa ia diberi dua pilihan, yaitu (1) Pihak desa menyampaikan untuk mengurus Ktp bisa dilakukan secara langsung datang ke kantor Camat Hamparan Perak dan

disana nanti akan diarahkan prosedur layanannya seperti wajib berusia 17 tahun dan memiliki kartu keluarga, sehingga untuk jangka waktu penyelesaiannya sampai 5 hari kerja dengan waktu yang ditetapkan dan dilakukan secara gratis. (2) Pihak desa juga menyampaikan untuk mengurus Ktp sebenarnya bisa dilakukan melalui Kepala Dusun setempat.

Akhirnya tanpa berpikir panjang, agar kebutuhannya dapat terpenuhi, masyarakat tersebut memilih opsi yang kedua melalui kepala dusun. Kemudian perangkat desa memberikan formulir dan mengkonfirmasi kadus untuk pengisian data kepada masyarakat sebagai pemenuhan layanan yang ingin dipenuhi. Setelah pengisian data selesai, kadus menyampaikan bahwa formulir ini nantinya akan dihantar ke Kantor Kecamatan untuk diproses langsung dalam waktu 1 minggu, agar administrasi pembuatan Ktp segera selesai. Ternyata dalam waktu tersebut tidak kunjung siap dan masyarakat belum mendapatkan hasil setelah waktu yang disampaikan oleh kepala dusun. Hal inilah yang membuat masyarakat lelah, sebab urusanya tersebut memakan waktu yang cukup lama sehingga alasan masyarakat ingin cepat selesai mendapatkan ktp karna syarat untuk masuk kerja di perusahaan, sehingga masyarakat harus menunggu waktu lama.

Dari keluhan masyarakat, peneliti mengkonfirmasi pada sekretaris desa dan mendapatkan informasi, bahwa ia membenarkan sistem dan prosedur pihak desa dalam menyediakan layanan administratif kependudukan tidak ada, akan tetapi layanan pembuatan Ktp memang ada dua pilihan, yaitu (1) Pihak desa menyampaikan untuk mengurus Ktp bisa dilakukan secara langsung datang ke kantor Camat Hampan Perak dan disana nanti akan diarahkan prosedur layanannya seperti wajib berusia 17 tahun dan memiliki kartu keluarga, sehingga untuk jangka waktu penyelesaiannya sampai 5 hari kerja dengan waktu yang ditetapkan dan dilakukan secara gratis. (2) Pihak desa juga menyampaikan secara untuk mengurus Ktp sebenarnya bisa dilakukan melalui Kepala Dusun yang mengantarkan ke dukcapil, hanya saja membutuhkan waktu serta tenaga yang memadai, sebab dalam proses layanan jika ingin cepat mendapatkan Ktp dalam waktu 2 hari, maka dikenakan biaya tambahan dari pihak kadusnya sendiri karena

ada jarak tempuh antara Kantor Desa dengan Dukcapil. Hal ini menjadi keluhan bagi masyarakat, sehingga dibutuhkan biaya administratif.

Kepala dusun merupakan bagian dari pelayanan publik yang seharusnya bisa mengayomi, membantu, dan memberikan pelayanan pada masyarakat secara gratis, kenyataannya justru mengambil celah dibalik kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, peneliti meyakini bahwa tidak adanya aturan yang jelas dan ketegasan dari pihak Desa Klambir Lima dalam mengatur pelayanan publik dapat menimbulkan munculnya jasa calo. Calo muncul ketika ada kesempatan dalam sistem yang mempersulit masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara langsung dan transparan. Prosedur administrasi yang berbelit-belit dan memakan waktu lama sering kali menjadi alasan warga memilih menggunakan jasa calo. Sehingga kurangnya transparansi ini dimanfaatkan oleh kepala dusun untuk menawarkan layanan yang dianggap lebih cepat dan mudah. Meskipun itu dilakukan, dampaknya memungkinkan adanya praktik resmi yang tidak hanya merugikan masyarakat tetapi juga mencoreng citra pemerintah desa.

Kemudian masyarakat desa yang bernama Bu Hj. Rodiah Siregar (57 tahun) yang hendak mengurus surat kepemilikan tanah di Kantor Desa masih sulit didapat, dimana masyarakat ingin mengurus/membuat surat kepemilikan tanah harus mendapatkan persetujuan dari kepala dusun supaya kadus bisa mengetahui domisili masyarakat dengan mengukur batas-batas wilayah dan status kepemilikan tanah tersebut. Padahal dari pihak masyarakat sendiri sudah menjalankan prosedur dengan membawa bukti-bukti sertifikat rumah, namun setelah di lihat oleh kadus dan dikonfirmasi ke Kantor Desa, permohonan untuk membuat surat kepemilikan tanah masih ditolak karna harus ditandatangani oleh saksi-saksi termasuk tetangga rumahnya yang berdekatan di wilayah tanah tersebut sehingga kepala desa mau menerima permohonannya.

Selanjutnya untuk mengetahui batas-batas tanah yang dimiliki oleh masyarakat, akhirnya kadus membuat ukuran sketsa yang dihadiri oleh para saksi termasuk bersama tetangga rumah yang berdekatan di wilayah tanah tersebut. Setelah selesai pengukuran dan penandatanganan, Bu Hj. Rodiah Siregar mengkonfirmasi kepada kepala desa agar permohonannya surat tersebut bisa

didapatkan oleh camat tetapi harus didahului sepengetahuan kepala desa. Setelah dikonfirmasi, ternyata kepala desa belum punya blanko yang isinya jenis surat keterangan penguasaan fisik sebidang tanah yang meliputi pengakuan identitas pemilik tanah dan batas ukuran sebidang tanah untuk ditandatangani bersama kepala desa.

Persoalannya, untuk pembuatan surat tanah tidak bisa dilakukan oleh perangkat desa, melainkan hanya layanan dari kepala desa, sehingga tidak fleksibel dalam melayani masyarakat. Sehubungan dengan hal itu, masyarakat mengkonfirmasi pada peneliti bahwa kepala desa juga menyampaikan secara lisan untuk mengurus surat tanah tersebut, masyarakat dianjurkan membayar Pajak PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) senilai 3 Juta Rupiah, padahal tidak ada peraturan yang jelas dari pemerintah desa untuk mewajibkan membayar pajak. Kendati demikian, untuk memastikan adanya biaya tersebut Bu Hj. Rodiah Siregar bertanya pada perangkat desa lainnya dan juga penduduk masyarakat sekitar, ternyata dari mereka tidak ada dianjurkan membayar pajak PBB dalam membuat surat kepemilikan tanah tanpa terkecuali jika adanya peraturan desa terkait biaya administrasi tanah.

Disamping itu, dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan masih terlihat kaku dan kurang memahami dengan apa maksud dan tujuan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Hal ini membuat aparatur desa dalam memberikan pelayanan cenderung lebih mengutamakan kedudukannya dibandingkan dengan pelayanan publik yang mengacu pada peraturan berlaku. Selain itu, seringkali pegawai desa keluar di jam kerja membuat masyarakat kesulitan dalam menemui pegawai untuk mengurus segala administratif yang diperlukan, sehingga harus menunggu waktu lama dikarenakan pegawai yang bersangkutan tidak ada, tanpa memberikan alasan yang jelas. Tidak hanya itu, saat masyarakat datang di Kantor Desa juga tidak disambut dengan baik, terutama bagi kaum lansia (orang tua lanjut usia) yang tidak dibimbing dalam proses pengurusan administratif, tetapi hanya menyampaikan penjelasan seadanya.

Maka, dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, seluruh kegiatan memerlukan sarana dan prasarana kerja yang akurat (Nurdin Ismail, 2019). Artinya,

sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas secara tepat waktu, bermutu dan bernilai tinggi. Pelayanan publik saat ini masih cenderung luput dalam persoalan setiap birokrasinya, dimana semestinya pelayanan publik di desa harus sesuai dengan Undang-Undang No. 6 tahun 2014 tentang desa, menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari peraturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Maka dari itu, reformasi birokrasi menjadi sorotan bagi pemerintahan desa agar bisa memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan bermutu kepada masyarakat.

Berkaitan dengan teori Parasuraman & Berry dalam bukunya (2012) bahwa tiap-tiap dimensi memperlihatkan potensi masalah yang muncul dan semestinya perlu diperbaiki, yakni (1) *tangibles* (bukti fisik) jika Desa Klambir Lima mengalami masalah dalam infrastruktur pelayanan. Misalnya kantor desa yang kurang memadai atau fasilitas yang usang mungkin masyarakat merasa kurang nyaman dan kurang percaya terhadap layanan yang diberikan. (2) *Reliability* (keandalan), permasalahan pada dimensi ini muncul ketika layanan sering mengalami keterlambatan atau tidak konsisten, misalnya jika tidak ada kepastian jadwal, maka masyarakat akan merasa kecewa. (3) *Responsiveness* (daya tanggap), apabila perangkat Desa Klambir Lima lambat dalam merespon kebutuhan masyarakat yang diajukan, maka akan muncul kesan bahwa perangkat desa tidak sigap dalam memberikan layanan. (4) *Assurance* (jaminan), kurangnya pengetahuan dan keterampilan perangkat desa bisa mengurangi kepercayaan pada masyarakat. Hal itu bermula ketika perangkat desa tidak dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat, sehingga hal ini berdampak pada masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa kurang berkompeten. (5) *Empathy* (empati), pada persoalan ini, perangkat desa hanya memberikan pelayanan secara formal tanpa memperhatikan kebutuhan spesifik warga masyarakat, maka pelayanan tampak kaku dan kurang humanis. Kurangnya pendekatan personal perangkat desa untuk mendengarkan kebutuhan masyarakat bisa menjadi sumber keluhan terhadap pelayanan di desa.

Sehubungan dengan permasalahan di atas, minimnya sarana media informasi mengenai alokasi layanan di Kantor Desa, dan kurangnya transparansi &

akuntabilitas terhadap prosedur pelayanan di Desa, serta adanya pungutan biaya yang terkadang dibebankan pada masyarakat dalam layanan administratif tanpa memberikan aturan yang jelas terhadap peraturan desa, dan juga kurangnya kedisiplinan, tanggung jawab dan kepedulian perangkat desa dalam memberikan layanan pada masyarakat juga menjadi alasan bahwa penelitian ini dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat yang belum sepenuhnya terakomodasi oleh pemerintah desa. Atas dasar inilah maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian “**Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hampan Perak, Kabupaten Deli Serdang**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan, adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Kurangnya keterbukaan sarana informasi yang dilakukan perangkat desa mengenai alokasi layanan di Kantor Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hampan Perak.
2. Kurangnya transparansi dan akuntabilitas terhadap prosedur pelayanan di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hampan Perak.
3. Minimnya kedisiplinan, tanggung jawab, dan kepedulian perangkat desa dalam memberikan layanan pada masyarakat di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hampan Perak.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan ruang lingkup masalah yang perlu dibatasi oleh peneliti khususnya waktu, tenaga, kemampuan teoritik yang relevan dengan penelitian. Untuk menghindari pembahasan yang terlalu meluas dengan hasil yang mengambang, maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang dipaparkan di atas, maka penelitian ini perlu dijabarkan rangkaian rumusan masalah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan bagi pembaca dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, menambah dan melengkapi koleksi karya ilmiah, serta memberikan kontribusi pemikiran yang menyoroti pembahasan tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang”. Adapun manfaat penelitian yang terbagi menjadi dua bagian, yakni secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang Kualitas Pelayanan Publik di Desa dengan memastikan bahwa teori yang digunakan tetap relevan dan akurat. Dan memperluas basis pengetahuan dalam suatu bidang untuk penelitian lanjutan di masa yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai solusi pemecahan masalah dalam kehidupan masyarakat terutama pada “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Klambir Lima Kebun, Kecamatan Hamparan Perak, Kabupaten Deli Serdang”. Sehingga dalam sektor pelayanan publik di Desa tersebut membuat menjadi lebih transparan dan fleksibel.

