

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan Kepala Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sejak reformasi dituntut meningkatkan pelayanan public menjadi lebih baik dari cara-cara sebelumnya, paradigma pelayanan publik dirubah dari “dilayani“ menjadi “melayani“. Sikap Kepala Desa yang bersfat ingin dilayani oleh masyarakat berpengaruh buruk pada peran kepala desa dalam pelayanan publik, kepala desa cenderung korupsi, kolusi dan nepotisme dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai kepala desa. Kenyataan ini bukan rahasia lagi, masyarakat pada umumnya telah mengetahui dan memahami bahwa kegagalan pembangunan nasional di akibatkan oleh korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) telah menghambat tujuan pelayanan publik mencapai masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur, sehingga kepala desa dalam pelayanan publik harus melayani masyarakat tidan bukan untuk di layani yang menjadi harapan masyarakat pada era reformasi ini. Tanggung jawab melayani masyarakat atau pelayanan publik diwujudkan oleh kepala desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara formal adalah sah menjadi suatu yang bersifat wajib atau menjadi keharusan seorang kepala desa melayani kepentingan masyarakat. Kewajiban pelayanan publik oleh kepala desa formal dan sah di jalankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk memenuhi keinginan bersama dalam pengaturan dan penataan kepentingan-kepentingan individu atau kelompok masyarakat desa membangun kehidupan yang lebih baik adalah tujuan pelayanan publik.

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. lahirnya Undang-Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa disahkan pada tanggal 15 januari 2014. Undang-Undang tentang desa ini menggantikan peraturan tentang desa yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No 72 tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa. Desa merupakan kesatuan wilayah yang di huni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (Dikepalai oleh seorang kepala desa). Pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdsarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan di hormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Dalam rangka pelaksanaan undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa dan undang-undang nomor 32 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di berikan kepada masyarakat, maka pemerintah desa wajib memberikan pelayanan public prima kepada masyarakat. Pembukaan Undang-Undang Dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan di dirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi setiapkewajiban warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penelenggaraan pelayanan public yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang public, jasa public, dan pelayanan administrasi.

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan public harus berjalan sesuai dengan asas undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perilaku, keterbukan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kecepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik yang mana menyatakan “Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang di gunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acua penilaian pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari janji penyelenggaraan masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, dan mudah terjangkau”. Hakikat pelayanan public adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai sebagai penyelegara pelayanan public. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan public senantiasa menyangkut tiga unsur kelembagaan pelyelenggaraan pelayanan public, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan.

Dalam menjalankan fungsi sebagai penyedia pelayanan, pemerintahan desa bertindak sebagai ujung tombak dalam system pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarkat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa public meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Tanggung Jawab Kepala Desa dalam pelayanan public bersifat wajib berdasarkan Undang-Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa. Peran kepala desa dalam pelayanan publik, dilihat terpenuhi kepentingan penduduk desa dibidang-bidang ekonomi, sosial, agama, kesehatan, keamanan dan ketertiban, administrasi, transfortasi, sarana komunikasi dan lingkungan hidup. Keberhasilan kepala desa diukur dari ada atau tidaknya wujud hasil kinerja pembangunan dibidang-bidang tersebut yang nyata telah meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan kepala desa selalu siap hadir melayani masalah yang sedang dihadapi rakyatnya. Adapun pelayanan public yang di berikan oleh pemerintahan desa yaitu : a). administrasi umum adalah aktivitas pencatatan informasi dan data tentang aktivitas pemerintahan desa dalam buku administrasi umum di kantor desa. b). administrasi

penduduk ialah kegiatan pencatatan informasi dan data tentang kependudukan yang terdapat dalam buku administrasi penduduk yang ada di kantor desa, c). administrasi pembangunan yaitu kegiatan pencatatan informasi dan data pembangunan yang di rencanakan, sedang berlangsung dan sudah di laksanakan dalam buku administrasi pembangunan di kantor desa, d). pelayanan birokrasi desa atau administrasi meliputi pembuatan KTP, daftar KTP, surat keterangan lahir, perubahan data kartu keluarga, pengurusan surat kematian, APBD Desa, jaringan aspirasi rakyat dan pembuatan surat menyurat lainnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 4 poin F tentang desa menyebutkan bahwa “Meningkatkan pelayanan public bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum”. Dengan demikian warga desa akan semakin dekat dengan penyelenggara layanan yaitu Pemerintahan Desa (Pendes). Untuk dapat mengemban amanat dari Undang-Undang Desa tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah desa sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing. Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam melaksanakan urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan, pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa harus dapat dijalankan oleh aparatur desa karena masyarakat desa telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang professional (Undang-Undang no 6 tahun 2014 tentang desa, bab 1, pasal 2). Seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan

yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Aparatur yang berada ditengah-tengah masyarakat tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana seperti kantor Desa, peralatan kantor, computer, printer dan berbagai perlengkapan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan. Kantor merupakan sarana pendukung dalam pengoptimalkan pelaksanaan fungsi manajemen kerja organisasi yang memberikan citra dan kewibawaan para aparatur dalam melayani masyarakat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kantor desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau mempunyai tugas melayani kebutuhan masyarakat di segala bidang kebutuhan. Maka keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan public yang di bebaskan kepada Kepala Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau bergantung kepada aparatur pemerintahan desa yang ada. Para aparatur desa dalam hal ini dituntut untuk secara terus menerus benar-benar mempunyai tanggung jawab

dan dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan public. Lingkungan desa bias juga di katakana merupakan dasar dari suatu pemerintahan yang terkecil dari pemerintahan negara. Sehingga boleh di katakana bahwa keberhasilan dalam melakukan pelayanan publik juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta perangkat pemerintahan desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Aparatur desa sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik ditingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala kendala yang dihadapi, serta harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan efisien, efektif dan efisien.

Kinerja Aparatur Desa merupakan output atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang aparatur desa dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini Kepala Desa sangat penting perannya didaam menyelenggarakan pelayanan publik yang ada di kantor desa, serta dalam peningkatan kinerja aparatur, sehingga tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat tercapai. Banyak hal demi tercapainya tujuan tersebut, dituntut aparatur desa memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat terlihat pada keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, akuntabilitas, partisipasi dan keseimbangan kewajiban. Hubungan antara pimpinan dan bawahan akan terjadi dengan baik, bila terdapat pendekatan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan seara baik, apabila masing masing saling menyadari apa yang menjadi tanggung jawab serta apa yang mereka butuhkan dari masing masing pihak dan sebaliknya, hubungan ini akan pincang atau

tidak harmonis apabila salah satu pihak merasa tidak mendapatkan perhatian sesuai apa yang diharapkan.

Seperti penulis ketahui dalam pengertian pelayanan public berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana menyatakan “pelayanan public adalah tolak ukur yang di gunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan kuliatas pelayanan sebagai kewajiban dari jaji penyelenggaraan masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, dan mudah terjangkau”. Jadi dari hasil pra penelitian yang dilakukan penulis, penulis melihat terdapatnya kurang motivasi kerja yang diberikan Kepala Desa selaku pimpinan berkaitan dengan motivasi sehingga membuat aparatur desa sebagai bawahannya kurang disiplin dalam hal tugas, hal ini menjadikan pertanyaan bagaimana upaya kepala desa dalam meingkatkan kinerja aparatur desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena yang mana kita ketahui bahwa kepala desa sebagai pemimpin tertinggi di desa perlu memiliki kemahiran dan kewibawaan untuk mempengaruhi orang-orang atau para aparatur desa dalam suatu desa yang dipimpinnya agar mau bekerja dengan baik dan disiplin untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

TABLE 1.1

SUSUNAN ORGANISASI

PEMERINTAHAN DESA PENYALIMAU	
Jumlah Aparatur Pemerintahan Desa	12 Orang

Jumlah Perangkat Desa	12 Unit Kerja	Jenjang Pendidikan
Kepala Desa	Ada-Aktif	SMK
Sekretaris Desa	Ada-Aktif	DIII
Kaur Keuangan	Ada-Aktif	S1
Kaur Umum	Ada-Aktif	S1
Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	Ada-Aktif	SMK
Kasi Pemerintahan dan Pembinaan Kemasyarakatan	Ada-Aktif	DIII
Kawil Penyalimau Hulu	Ada-Aktif	S1
Kawil Gunung Tunggul	Ada-Aktif	SLTA
Kawil Riam Putih	Ada-Aktif	SLTA
Kawil Sungai Kunyit Dalam	Ada-Aktif	SLTA
Kawil Penyalimau Empaong	Ada-Aktif	SLTA
Staf Kebersihan	Ada-Aktif	SMP

Dari tabel 1.1 diatas penyelenggaraan pemerintah desa di Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau di laksanakan oleh aparatur desa dengan jumlah 12 (duabelas) orang yang terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat-perangkat Desa. Di kantor desa sendiri ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana peralatan kantor, computer, printer, dan berbagai perlengkapan lainnya sudah memadai dan Kualitas sumber daya aparatur desa sudah cukup tinggi, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya yang hanya lulus Sekolah Dasar (SD) sebanyak 4 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA sebanyak 2 orang, dan Diploma III (DIII) 2

orang serta 3 orang lainnya sarjana. Lalu mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08:00 WIB dan selesai pada pukul 15:00 WIB, ada perangkat desa yang pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan, dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor. Ketika perangkat desa ada urusan dengan masyarakat dalam hal melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan pun sangat lambat. Banyak masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena dalam proses pembuatan administrasi seperti pembuatan surat keterangan kurang mampu dan lain sebagainya, sangat berbelit-belit dan menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan. Hal ini yang perlu disoroti adalah kinerja dari Kepala Desa selaku pemimpin desa yang mempunyai tugas mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah desa dapat tercapai. Adapun judul penelitian ini adalah **“Peran Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan indentifikasi masalah dari Peran Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau, yaitu :

- a. Masih rendahnya pelayanan public yang di berikan aparatur pemerintah desa kepada masyarakat, ini bisa kita lihat dari lambatnya para perangkat desa dalam menjalankan tugasnya dalam pengurusan administrasi.
- b. Belum optimalnya peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, ini bisa kita lihat dari tidak tepat waktu para perangkat desa datang ke kantor desa dan pulang lebih awal dari jam yang sudah di tentukan.

1.3 Fokus Penelitian

Banyaknya pelayanan yang diberikan pemerintah desa, diantaranya a). administrasi umum b). administrasi penduduk c). administrasi pembangunan d). pelayanan birokrasi desa atau administrasi. Maka peneliti memfokuskan pada satu fenomena permasalahan yaitu “Peran Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Administrasi Kependudukan Di Desa Penyalimau Hulu Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah pada penelitian ini “bagaimana Peran pemerintahan desa dalam dalam menyelenggarakan pelayanan public di desa penyalimau kecamatan Kapuas kabupaten sanggau?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan penelitian di atas, adapun tujuan penelitian yang ingin di capai adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Peran Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Penyalimau Kecamatan Kapuas Kabupaten Sanggau.

1.6 Manfaat Penelitian

Setiap yang dilakukan oleh penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoretis :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang peran pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan public dan peran kepala desa dalam memberikan pelayanan public, dan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang peran pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Aparat Pemerintah Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

2. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat untuk mengetahui bentuk pelayanan public yang di berikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat.

3. Penulis

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintahan desa.