

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia membagi daerah besar dan kecil dengan bentuk serta susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Pemerintahan desa dalam konteks ini merupakan sub dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Lahirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Desa dapat diartikan sebagai

Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Perlu ada perencanaan yang baik dan formulasi standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih dahulu ditetapkannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya pemberian pelayanan terhadap masyarakat di daerahnya.

Berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun kalangan

pemerintah. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat. Khususnya pemerintah Desa dituntut untuk efektif di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Masalah nyata proses pelayanan pada masyarakat dapat dilihat saat pengurusan surat pengantar pembuatan E-KTP, kartu keluarga (KK), Akta kelahiran, dan urusan administrasi kependudukan yang lain seharusnya dijalankan secara efektif dan tidak berbelit-belit.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien adalah karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit, penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti. Realitas yang terjadi di lapangan banyak kasus yang terjadi tidak sesuai dengan pernyataan tersebut di atas. Banyak kasus yang menunjukkan aparat desa belum menjalankan tugas dan kewenangan yang dimiliki secara efektif. Diantaranya masih banyak pelayanan dalam pengurusan surat pengantar pembuatan E-KTP, kartu keluarga (KK), dan Akta kelahiran dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif.

Beberapa media mencoba memberikan informasi mengenai permasalahan terkait pelaksanaan tugas dari perangkat desa. Menurut berita dari Solopos (2012), sebanyak empat Kepala Desa di Kabupaten Boyolali diberhentikan sementara. Keempatnya mendapatkan hukuman disiplin karena berbagai kasus pidana, baik

pengelapan hingga kasus kekerasan dalam rumah tangga. Fakta selanjutnya mengenai aparat desa yang menyelewengkan anggaran alokasi dana desa juga diungkapkan oleh Tempo (2015). Tempo memberitakan jika puluhan kepala desa di Kabupaten Malang Jawa Timur diduga melakukan penyalahgunaan dana desa. Kebanyakan dana desa diselewengkan berupa uang alokasi dana desa (ADD) dan anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDes).

Peristiwa di atas menunjukkan masih rendahnya kualitas dan kesadaran dari aparat desa terhadap tugas mulia yang diembanya. Perangkat desa sebagai instansi pemerintah yang seharusnya melayani kepentingan publik dengan dedikasi, justru menggunakan kewenangannya untuk melakukan tindakan kejahatan. Hal tersebut membuat masyarakat merasa bahwa aparat desa dalam memberikan pelayanan masih jauh dari harapan. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti sebagai mahasiswa program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan efektifitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik.

Tema ini dirasa berkaitan erat dengan kurikulum program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) pada mata kuliah Pemerintahan Daerah. Peneliti lantas membatasi kajian ilmiah ini dengan judul “Prinsip-prinsip Efektifitas Pelayanan Publik Pada Aparat Desa (Studi Kasus di Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan spesifikasi atau penajaman uraian dari latar belakang terhadap hakikat masalah yang diteliti. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis membatasi masalah tersebut dalam sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri?
2. Bagaimana kendala implementasi prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala implementasi prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian menggambarkan hasil yang ingin dicapai setelah penelitian selesai, khususnya yang teridentifikasi dalam latar belakang dan perumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendiskripsikan implementasi prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri.
2. Untuk mendiskripsikan kendala prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri.
3. Untuk mendiskripsikan solusi dalam mengatasi kendala prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian menjelaskan hal yang diharapkan dari hasil penelitian.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi perbaikan konsep efektifitas aparat desa dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi dasar untuk kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan untuk mengkritisi aparat desa dalam memberikan pelayanan publik.
- b. Bagi aparat desa hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja sebagai lembaga perwakilan masyarakat di desa.
- c. Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bekal mentransformasikan ilmu kepada peserta didik.

#### **E. Daftar Istilah**

Daftar istilah adalah suatu penjelasan istilah-istilah yang terdapat dalam kata-kata kunci pada judul penelitian. Adapun istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektifitas. Menurut Handoko (2003:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang

telah ditetapkan. Menurut The Liang Gie (1988:34) efektifitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau yang dikehendaki. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah sesuatu yang membawa hasil dengan tepat yang mengakibatkan efek atau akibat yang dikehendaki.

2. Aparat Pemerintah. Aparat pemerintah adalah pekerjaan yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku (Setyawan, 2004:169).
3. Desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1).
4. Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012). Pelayanan publik juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat (Nurcholis, 2005:175). Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam

rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Seperti pelayanan pembuatan pengantar KTP, KK, Akta Kelahiran, surat keterangan kematian, dan lain-lain.