

BAB I
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 2). Pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Aspek terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahanan desa adalah kedudukan kepala desa sebagai pemimpin dan dibantu oleh perangkat desa pada saat melaksanakan tugas, kewajiban dan fungsinya.

Pemerintah desa dipimpin oleh seorang kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa yang dalam menjalankan tugasnya terdapat pembatasan. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masing-masing desa. Pemerintah desa mempunyai tugas membina kehidupan masyarakat, membina perekonomian, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan desa berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayan, dan penggerak partisipasi masyarakat. Masyarakat desa baik secara kelompok maupun individu memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, seperti pelayanan dalam hal kesehatan, pendidikan, pekerjaan, pernikahan, warisan, kelahiran, perijinan dsb. Penyelenggaraan pemerintahan desa harus berdasarkan pada asas; kepastian hukum, tertib penyelenggaran pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proposionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman dan partisipatif (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 24). Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diberikan secara umum masih berbelit-belit dengan berbagai alasan, lambannya kinerja

aparatur dalam mengurus keperluan administrasi, kemudian melelahkan sehingga cenderung tidak efektif dan efisien.

Hasil penelitian Adventus (2014), tentang pelayanan administrasi kependudukan Desa Pakumbang Kecamatan Sompok Kabupaten Landak., disimpulkan berjalan kurang tertib dan belum optimal, masih ada perangkat desa yang tidak mengantor sesuai dengan jam kerja sehingga memperlambat terlaksananya proses administrasi yang baik, serta kurangnya tanggungjawab kerja.

Hasil penelitian Ningsih (2013), mengenai pelayanan publik di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sangau ditemukan adanya pelayanan publik yang diberikan masih ada kendala berupa kecepatan waktu, sikap terlambat dalam pelayanan administrasi serta sering membolusnya oknum aparatur pada saat jam-jam kerja, masih banyaknya masyarakat desa yang mengeluh mengenai kinerja dalam pelayanan yang diberikan di kantor desa. Hasil analisis data menunjukkan bahwa aspirasi yang ditampung kurang cepat ditanggapi, pelayanan yang diberikan aparatur desa masih dirasakan tidak sesuai dengan prinsip administrasi yang benar, serta masih kurang konsisten dan kurang merespon apa yang menjadi masalah masyarakat, kesiapan aparat masih kurang dalam pengadaan dokumen.

Hasil penelitian Karim (2015) mengenai *E-Government in Service Delivery and Citizen's Satisfaction: A Case Study on Public Sectors in Bangladesh* menjelaskan bahwa dalam bentuk administrasi tradisional, pelayanan dikelilingi dengan prosedur yang panjang berbasis kertas yang membuat warga tidak puas dengan layanan karena beberapa masalah seperti keterlambatan dalam pelayanan, korupsi dan lokasi kantor pusat, dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga, pemerintah Bangladesh telah mengambil inisiatif untuk membuat layanan yang tersedia melalui *online*. Pemerintah telah mendirikan portal web nasional, menggabungkan dan membuat situs web resmi pemerintah. Warga sekarang dapat mengajukan aplikasi mereka melalui *online* untuk mendapatkan pelayanan publik yang diperlukan. Pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pembayaran tagihan, pembayaran pajak penghasilan, lisensi perdagangan, catatan tanah, masalah pertanian dan hukum.

Hasil penelitian Rafia (2009) tentang *E-Governance For Improved Public Service Delivery in Fiji* menjelaskan bahwa menggunakan ITC (*Information and Communication Technology*) dalam bentuk *e-governance* dapat menghasilkan manfaat besar dalam reformasi dan modernisasi sektor publik. *E-governance* atau elektronik *governance* merupakan wujud dari *governance* (tata kelola pemerintahan) yang dijalankan oleh pemerintah pusat dan daerah didalam melakukan pelayanan publik ke masyarakat dengan berbasiskan teknologi. Pengalaman *e-governance* di sejumlah negara maju dan berkembang telah menunjukkan bahwa ITC dapat menjadi alat untuk pengiriman layanan yang lebih besar dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. *E-governance* dapat mempromosikan baik mengatur yaitu keterlibatan masyarakat yang lebih besar dapat meningkatkan peluang untuk representasi langsung, suara, dan dukungan untuk peningkatan demokrasi. Rekomendasi kebijakan untuk mencapai manfaat *e-governance* Fiji telah disajikan, kepemimpinan yang kuat diperlukan untuk melaksanakan *e-governance*.

Hasil penelitian Huang (2015), tentang *Mixed Supply Model of Public Service Provision in Village to Residence Community: An Empirical Case Study in Jinan* menjelaskan bahwa China sedang mengalami transisi cepat dari urbanisasi. Model pasokan campuran dari penyediaan pelayanan publik, atas dasar studi empiris dari dua kasus di kota Jinan, dengan menggambarkan transformasi urbanisasi dan bagaimana pelayanan publik di masyarakat yang disampaikan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kendala dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa seperti kinerja aparat yang masih rendah dan kurang bertanggung jawab, pelayanan yang masih tradisional sehingga mengakibatkan masyarakat mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, tetapi masih ada juga pemerintah yang memperhatikan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menerapkan *e-governance* atau elektronik *governance* yaitu pelayanan publik ke masyarakat dengan berbasiskan teknologi untuk memudahkan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar adalah suatu lembaga pemerintah yang berupaya melakukan pelaksanaan tugas pemerintah

desa secara efektif dan efisien demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang digunakan adalah sesuai dengan peraturan daerah. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus urusan pemerintahan berdasarkan kriteria eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan yang menjadi kewenangannya (PERDA Kabupaten Karanganyar No 7 Tahun 2008 Pasal 2 ayat 1). Hasil wawancara dengan perangkat desa setempat bahwa, pemerintah desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu mendapat juara satu tingkat kabupaten dalam hal tertib arsip. Pengamatan terhadap kinerja perangkat desa, masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka sebagai salah satu mahasiswa Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Masyarakat Oleh Pemerintah Desa”, hal tersebut dikarenakan berkaitan dengan mata kuliah di semester VI yaitu Otonomi Daerah dan Pemerintahan Desa. Hal ini juga terkait dengan materi pada mata pelajaran Pendidikan Kewarganegaraan (PKn) di SMP kelas IX semester 1 Standar Kompetensi (SK) yaitu memahami pelaksanaan otonomi daerah, dan Kompetensi Dasar (KD) ialah mendeskripsikan pengertian otonomi daerah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar?
3. Bagaimanakah solusi untuk mengatasi kendala dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Untuk Mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.
3. Untuk Mendeskripsikan solusi untuk mengatasi kendala dalam pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah desa.
- b. Hasil kajian dapat dijadikan sebagai dasar untuk kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru mengenai pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah desa.
- b. Bagi pemerintah desa, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah desa.
- c. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan baru mengenai pelaksanaan pelayanan masyarakat oleh pemerintah desa.