

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Tujuan pelaksanaan strategi pada hakikatnya adalah menciptakan kemajuan seperti di bidang sosial dan ekonomi secara berkesinambungan. Biasanya pelaksanaan strategi ini didasarkan pada kondisi objektif suatu daerah yang ingin berkembang dari daerah-daerah lain disekitarnya. Seperti halnya di daerah yang akan menerapkan suatu strategi tertentu, walaupun strategi yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sangat sulit untuk direalisasikan, diadaptasikan dan ditransformasikan, namun perlunya untuk tetap melakukan perubahan-perubahan mendasar baik dalam gaya atau pun cara kerjanya.

Penetapan strategi yang sesuai dengan tujuan dan sasarannya di wujudkan dengan penyusunan strategi yang terarah dan serasi dengan masyarakat, hal tersebut misalnya bisa pula diterapkan di pedesaan dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada. Rumusan strategi alternatif untuk daerah pedesaan terdiri atas, pembangunan pertanian secara berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia, pelestarian lingkungan secara bermanfaat, pengembangan industri kecil dan kerajinan, pengembangan pariwisata dan jasa terkait, pengembangan dukungan infrastruktur, penguatan kelembagaan dan kepranataan (Rahardjo, 2013:36).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa merupakan satu kesatuan wilayah yang di dalamnya dihuni oleh sejumlah keluarga yang memiliki sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa). Oleh karenanya,

pemerintah desa merupakan pemerintahan terendah dalam cakupan sistem pemerintahan nasional.

Pemerintah Desa menjalankan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat (Wahyuni, 2018). Selama ini masyarakat semakin cerdas dan semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara, dan segala kewajiban dan tanggung jawab pemerintah desa harus dipenuhi dengan baik. Keadaan yang seperti ini yang pada akhirnya memaksa pemerintah untuk mampu memenuhi segala kebutuhan masyarakat terutama dalam segi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Pamudji dalam Putra, 2019 : 7). Pelayanan publik bila didasarkan atas Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan jenis pelayanan menjadi tiga, yakni (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa. Jenis pelayanan yang akan diuraikan dalam penelitian ini yaitu mengenai pelayanan administratif.

Pelayanan administratif dalam Hardiyansyah (2018:30) adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), dan

sebagainya. Sedangkan pelayanan administrasi di desa meliputi dokumen pertanahan, pembuatan KTP, pembuatan KK, akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan pindah, surat domisili penduduk, surat pengantar SKCK, APBD Desa, surat keterangan tidak mampu, dan surat pengantar nikah.

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administratif tidaklah mudah. Masyarakat saat ini selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas kepada pemerintah, walaupun hasil yang mereka dapatkan tidak selaras dengan harapan mereka selama ini. Pelayanan yang mereka dapatkan masih cenderung membuat mereka tidak nyaman dan berbelit-belit.

Seharusnya pelayanan yang berkualitas jika didasarkan pada Sinambela dkk dalam Pasolong (2017:153) terlihat dari pelayanan yang bersifat terbuka, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Pelayanan publik harus benar-benar ditunjukkan demi mensejahterakan masyarakat agar suatu organisasi bisa tetap bertahan dan mampu bersaing. Seperti halnya dalam pelayanan administrasi di tingkat pemerintah desa yang dijadikan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Alquroba, 2020). Maka dari itu pemerintah desa dituntut untuk bekerja keras dengan kemampuan dan kompetensi terbaik yang dimilikinya guna mempermudah pelaksanaan dari tugas pemerintahan tersebut.

Pelayanan publik yang masih belum terlaksana dengan baik disebabkan karena banyaknya pandangan negatif terhadap pelayanan pemerintah desa oleh masyarakat sehingga berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah desa. Hal itu diakibatkan dari kinerja perangkat pemerintah desa yang masih kurang maksimal dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Pelayanan publik yang kurang optimal dipicu oleh kurangnya kesadaran akan pemenuhan fungsi dan tugasnya sebagai aparat pemerintah yang akhirnya mengakibatkan adanya pemberian layanan yang kurang baik. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat akan tugas dan fungsi pemerintah desa, minimnya pengetahuan akan program pemerintah desa, dan ketidaktahuan akan kebutuhan mereka sendiri yang berkaitan dengan pemerintah menjadi pemicu bagi masyarakat untuk tidak melakukan kontrol terhadap tanggung jawab yang dijalankan oleh pemerintah desa. Akhirnya yang terjadi justru memprihatinkan, pelayanan yang diberikan pemerintah desa masih sangat rendah, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Desa Kacongan sendiri merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep yang juga turut melaksanakan pelayanan administrasi desa.

**Tabel 1.1**  
Data pelayanan administrasi di Desa Kacongan

No.	Seksi	Jenis Pelayanan Administrasi Desa	Pengguna layanan
1.	Pelayanan	Pembuatan KK	±10 orang
		Pembuatan KTP	
		Surat Keterangan Usaha	
		Surat Pengantar Nikah	

		Surat Pengantar SKCK	perhari
		Surat Pengajuan Pindah Kawin	
		Surat Keterangan Domisili Penduduk	
		Surat Keterangan Pindah/Datang	
		Surat Keterangan Tidak Mampu	
2.	Pemerintahan	Penerbitan SK Perangkat	Dilaksanakan pertahun
		Penerbitan SK Kader	
		Buku Tanah Desa	
3.	Keuangan	Penyusunan Perdes	
		Penyusunan RPJMDes	
		Penyusunan RKPDes	
		Penyusunan APBDes	

Sumber : Desa Kacongan, data diolah oleh peneliti

Pemerintah desa Kacongan masih dinilai kurang optimal dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi desa. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti.

Menurut Rizki Vavan Kurniawan, Kasi Pemerintahan Desa Kacongan, menyampaikan bahwa terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan administrasi, yakni pelayanan administrasi di Desa Kacongan yang sampai saat ini masih dilakukan secara manual (*personal communication*, Desember 24, 2021). Apabila didasarkan atas Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa yang seharusnya membawa dorongan kepada perangkat desa untuk mengembangkan pelayanan dengan pemanfaatan teknologi, maka pelayanan administrasi di desa kacongan masih jauh dari kata baik. Bila diuraikan penyebab dari perangkat desa yang tidak memanfaatkan teknologi yang ada disebabkan karena minimnya kemampuan perangkat desa dalam mengoperasikan komputer serta terbatasnya jumlah komputer, akibatnya hal tersebut berdampak bagi terhambatnya pekerjaan perangkat desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Dari faktor penyebab yang telah diuraikan, maka menunjukkan bahwa peran kelembagaan pemerintah desa kacongan dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa masih kurang maksimal.

Kendala lainnya yakni mengenai sistem informasi di Desa Kacongan yang masih belum tersedia. Tidak adanya website desa atau media informasi lainnya yang bisa diakses oleh masyarakat yang biasanya memuat mengenai pelayanan desa ataupun kegiatan lainnya yang berlangsung di desa juga turut menjadi permasalahan. Hal tersebut diakibatkan karena tidak adanya perangkat desa

kacongan yang mampu mengelola sistem informasi desa. Dari data aparatur Pemerintah Desa Kacongan Tahun 2021, dari 12 jumlah perangkat desa hanya 4 orang saja yang merupakan lulusan dari perguruan tinggi. Berkaca dari fakta yang ada maka seharusnya pemerintah Desa Kacongan perlu meningkatkan kualitas sumber daya agar kinerja dari aparatur desa bisa lebih optimal.

Masalah lainnya dalam hal pelayanan administrasi surat-menyurat yang harus diurus di kantor desa, masih banyak masyarakat yang mengeluh akan proses yang berbelit-belit. Hal itu dikarenakan tidak adanya prosedur pelayanan yang belum disampaikan secara jelas oleh perangkat desa kepada masyarakat, sehingga terkadang dalam memenuhi kelengkapan persyaratan banyak masyarakat yang masih belum paham bahkan tak jarang masih harus kembali lagi demi melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Tentu jika permasalahan ini dibiarkan maka proses pelayanan administrasi di Desa Kacongan tidak akan efektif dan efisien. Oleh sebab itu perlu kiranya hal ini mendapat perhatian dari pemerintah Desa Kacongan untuk berupaya mencanangkan program-program tertentu yang nantinya bisa memperbaiki sistem pelayanan administrasi desa.

Bilamana melihat dari kasus tersebut, maka bisa dikatakan bahwa pemerintah desa sebagai sebuah organisasi di tingkat desa belum mampu melaksanakan dan mewujudkan tujuan dari penyelenggaraan pemerintahan desa yakni memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Kondisi yang seperti ini memerlukan pentingnya kesadaran dan perhatian pemerintah desa akan kualitas pelayanan yang mampu mengembalikan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah Desa Kacongan harus

mulai mengubah perilaku sumber daya aparatur kelembagaan dan sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga nantinya masyarakat pun bisa ikut andil dan berpartisipasi secara aktif dalam setiap kegiatan yang berlangsung di desa.

Pemerintah Desa Kacongan perlu melakukan pembenahan terkait permasalahan rendahnya kualitas pelayanan administrasi yang dialami masyarakat. Untuk memperbaiki sistem pemerintahan desa terhadap pelayanan administrasi maka diperlukan adanya upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu hal yang bisa dijadikan solusi guna menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu dengan melakukan upaya yang strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Melalui strategi, nantinya hal ini bisa dijadikan kontrol terhadap terjaminnya pelaksanaan pelayanan administrasi desa agar selaras dengan visi dan misi Pemerintah Desa Kacongan.

Harapan lainnya juga dengan adanya strategi, mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi segala permasalahan yang selama ini terjadi di Desa Kacongan. Maka dari itu Pemerintah Desa Kacongan sudah seharusnya mempersiapkan strategi yang bukan hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi tetapi yang juga bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan menetapkan judul penelitian “Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Kacongan Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan ini adalah bagaimana strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di desa kacongan kecamatan kota sumenep kabupaten sumenep.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Kacongan Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi dan wawasan bagi perkembangan ilmu mengenai konsep dan teori berkaitan dengan strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Kacongan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat dalam memberikan pemahaman khususnya bagi peneliti terkait strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Kacongan.



b. Bagi Akademisi

Diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Kacongan.

c. Bagi Kantor Desa Kacongan Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep

Dapat menjadi masukan serta bahan evaluasi dalam menyusun strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Kacongan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini ditunjukkan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu diuraikan sistematika dari penulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini mengemukakan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teori. Pada bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang diperoleh dari beberapa jurnal-jurnal ilmiah. Selain itu pada bab ini juga membahas tentang teori-teori yang relevan sebagai acuan bagi penelitian penulis.

Bab III Metodologi Penelitian. Pada bab ini menguraikan metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis yakni metode kualitatif yang terdiri dari fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan keabsahan data.

BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian. Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum desa (sejarah desa, kondisi geografis, jumlah penduduk, dll) serta pemerintah desa kaongan (visi misi desa, struktur dan data pelayanan administrasi desa).

BAB V yakni Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini menjelaskan tentang data yang di dapat dari hasil penelitian serta analisis pembahasan penelitian yang sebelumnya diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan.

Bab VI Penutup. Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian.