

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan bangsa dan negara. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, kelompoknya, keluarganya, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Implikasi dari buruknya tata kelola pemerintahan terlihat dari tingkat kemiskinan yang relatif masih tinggi, pengangguran, rendahnya kualitas pelayanan publik, serta berbagai permasalahan sosial lainnya. *Government* (pemerintah) menjadi baik atau buruk dikarenakan *governancenya* (tata pemerintahannya). Karena itu muncullah istilah *good governance* (tata pemerintahan yang baik), dan sebaliknya muncul pula istilah *bad governance* (tata pemerintahan yang buruk). Pemerintah yang berfungsi baik adalah pemerintah yang memiliki birokrasi berkualitas tinggi, sukses dalam menyediakan layanan publik yang esensial, dapat mengelola anggaran negara yang efektif, tepat sasaran dan betul-betul untuk mensejahterakan rakyat, serta demokratis.

Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Berdasarkan UU RI No. 32 Tahun 2004 perangkat desa terdiri dari sekretaris desa, kepala urusan, dan kepala wilayah (kadus). Dalam menjalankan otonomi daerahnya, pemerintah

daerah di tuntut untuk menjalankan roda pemerintahan secara efisien dan efektif, mampu mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan serta peningkatan pemerataan dan keadilan dengan mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki masing-masing daerah. Ketentuan umum UU RI No. 32 Tahun 2004 yang dimaksud dengan otonomi daerah adalah wewenang daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Peranan pemerintah desa dalam melaksanakan *Good Governance* adalah pelaksanaan dari tugas, fungsi, kewenangan, hak, dan kewajiban yang dimiliki pemerintah desa dalam hal pelaksanaan pembangunan di desa, khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan desa. Dalam rangka membangun *good governance* di daerah paling tidak ada beberapa prinsip yang harus di terapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu prinsip kepastian hukum, transparansi, profesionalitas, akuntabilitas dan partisipasi.

Sejauh ini pelayanan administrasi desa telah terselenggara cukup lama, namun hal ini masih dirasa kurang tertib serta terdapat banyak kekurangan dalam kinerjanya. Hal ini dapat dilihat seperti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Kelahiran/Kematian, surat pengantar dan lain sebagainya yang melibatkan peran pemerintah desa. Selama ini, masyarakat menganggap bahwa administrasi hanya dihubungkan dengan tata usaha dan keuangan, namun sebenarnya administrasi tidak hanya mencakup mengenai hal itu saja melainkan segala hal yang berkaitan dengan proses dan kegiatan pembangunan desa. Administrasi desa dianggap penting karena merupakan suatu keharusan bagi pemerintah desa untuk

mengetahui pelayanan administrasi yang ada di desa, karena masih terdapat banyak permasalahan di desa yang berkaitan dengan administrasi desa yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Bertolak dari latar belakang di atas, jika dihubungkan dengan kenyataan dilapangan tidak berjalan sesuai kondisi idealnya. Dari hasil observasi yang dilakukan masih banyak pelayanan administrasi pemerintahan yang belum optimal yang dilakukan sebagaimana mestinya seperti pelayanan surat pengantar KTP, Kartu Keluarga, surat kelahiran/kematian, surat keterangan usaha dan administrasi pertanahan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan aparat dalam hal administrasi desa. Seperti halnya di Kantor Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo, dimana dalam kegiatan administrasi pemerintah masih mengalami banyak kendala yaitu kurang optimalnya pelayanan administrasi, hal ini disebabkan kualitas sumber daya manusia yang belum secara maksimal memahami tugas dan fungsinya. Selain itu keadaan ini seringkali didukung dengan kurangnya sarana dan prasarana yang berhubungan dengan fungsi pelayanan umum, seperti komputer.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi pemerintahan yang belum optimal?
2. Kurangnya pengetahuan aparat dalam hal administrasi desa?
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang berhubungan dengan fungsi pelayanan umum?

### **1.3.Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut peneliti membatasi masalah pada:  
“Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Desa (Studi Di Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo).

### **1.4.Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Desa (Studi Di Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo).

### **1.5.Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis yaitu sebagai upaya untuk menambah ilmu pengetahuan yang diperoleh dari proses perkuliahan.
2. Praktis yaitu diharapkan sebagai bahan masukan atau informasi kepada Kepala Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.

### **1.6.Tempat dan Waktu Penelitian**

Peneliti mengambil lokasi Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo dengan waktu yang digunakan sejak bulan Mei sampai Juli 2014.

### **1.7.Sumber Data**

Data yang digunakan untuk mendukung kegiatan penelitian ini adalah:

1. Sumber data primer

Data diperoleh langsung dari subjek penelitian yaitu Kepala dan Aparat Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.

2. Sumber data sekunder

Data diperoleh dari Kepala dan Aparat Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo berupa jenis layanan administrasi, proses pelayanan administrasi, tugas fungsi aparat tersebut berdasarkan struktur organisasi dan upaya yang dilakukan pada proses pelayanan administrasi.

### **1.8.Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang aktual dalam penelitian, teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah:

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Wawancara yaitu teknik yang digunakan dalam memperoleh data dengan bertatap muka langsung dengan kepala dan aparat Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo.
3. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.

### **1.9. Teknik Analisis Data**

Teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu menganalisis data dari hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi yang kemudian diolah untuk diambil kesimpulannya serta dibandingkan dengan teori-teori mengenai masalah-masalah yang ada. Nawawi (2003:64) menyatakan, metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek yang diteliti, seperti individu, lembaga, masyarakat, dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Pendekatan ini guna memenuhi aspek yang berperan dalam mengkaji penyelenggaraan administrasi desa didasarkan pada pendapat para ahli. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa, sedangkan tujuan penelitian deskriptif menurut Mardalis (2010:26) adalah untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang terjadi. Adapun jenis penelitian yang digunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang bagaimana pelayanan administrasi desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo dan mengetahui masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaannya dan memberikan alternatif solusi permasalahan yang ada.