

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran mengenai pemerintah desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat.<sup>1</sup> Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>2</sup>

Kegiatan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang disebut pemerintahan desa. Pemerintahan desa memiliki peran sangat penting dalam pembangunan negara yaitu bersama-sama dengan pemerintah pusat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat. Hal ini sesuai dengan yang tertera dalam pembukaan UUD 1945 alenia 4 yang berbunyi, "kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara indonesia yang melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum.....".<sup>3</sup> Kebijakan dari pemerintah pusat yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat akan di implementasikan oleh pemerintah desa.

Hadirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mempertegas pengakuan akan keberadaan desa sebagai kesatuan

---

<sup>1</sup> Widjaja, *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat Dan Utuh*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal.3.

<sup>2</sup>Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa.

<sup>3</sup>Pembukaan UUD 1945.

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 pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini berarti bahwa desa merupakan basis kekuatan penyelenggaraan pemerintahan, memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya secara mandiri sesuai dengan potensi dan karakteristik yang dimiliki.

Pasal 12 ayat (2) Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perangkat Desa,<sup>4</sup> dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, perangkat desa mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam pemenuhan kebutuhan manusia membutuhkan pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan.

---

<sup>4</sup>Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perangkat Desa.

Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Pelayanan dapat dilakukan oleh perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Menurut kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dalam Fandy Tjiptono (2012: 4): *Service* adalah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta; organisasi yang menyediakan sesuatu kepada publik atau melakukan sesuatu bagi pemerintah; bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang; keterampilan atau bantuan tertentu yang bisa ditawarkan seseorang; dan kondisi atau posisi menjadi pelayan atau pembantu (*servant*).

Pelayanan kepada masyarakat dari aparat desa (perangkat desa) tersebut bersifat umum atau disebut juga dengan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan daripada fungsi aparat negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara.

Pelayanan yang profesional, itu artinya pelayanan yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup. Pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kantor akan memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Cara tersebut dapat berupa cara yang paling cepat maupun cara yang paling lama tetapi pencapaian tujuannya sama sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut Moenir (2006:41-45) pelayanan yang didambakan masyarakat adalah :<sup>5</sup>

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan.
2. Memperoleh pelayanan yang wajar dengan tidak berbelit-belit sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan diselesaikan tepat waktu.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (sikap ramah dan sopan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat).

---

<sup>5</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hal. 41-46.

Pelayanan administrasi di desa diharapkan dapat berperan untuk melaksanakan tugas-tugas melayani kebutuhan administrasi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa. Dalam struktur pemerintah desa terdapat seperangkat aparat yang memiliki tugas-tugas untuk melayani pelayanan administrasi sebagai komponen yang menyelenggarakan tugas-tugas perangkat desa. Untuk dapat memberikan hasil yang optimal didalam pelayanan administrasi di desa maka diperlukan adanya kemampuan yang memadai baik dari segi kemampuan aparat desa itu sendiri maupun dari segi ketersediaan fasilitas pendukung atau yang bisa disebut efektivitas.

Efektivitas merupakan kunci utama mengenai pelayanan yang baik. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu, atau bisa dikatakan bahwa efektivitas berarti yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. Oleh karena itu aparat pemerintah desa dituntut harus disiplin kerja agar tercapai efektivitas pelayanan administrasi di Desa. Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 1 ayat (7) dan Pasal 10 ayat (2) dijelaskan bahwa "standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur"<sup>6</sup>

Berdasarkan beberapa uraian yang telah disampaikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penulisan di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung dengan judul penelitian "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung".

---

<sup>6</sup> UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berdasarkan perspektif hukum islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berdasarkan perspektif hukum Islam.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

## 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan menambah khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang pemerintah desa yang berhubungan dengan pelayanan perangkat desa kepada masyarakat yang tertera pada Pasal 12 ayat (2) Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Perangkat Desa.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pemerintah desa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur pemerintah desa dalam menjalankan pemerintahan desa dan melayani masyarakat sesuai dengan peraturan atau Undang-Undang yang sudah diatur.
- b. Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan koleksi sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman ataupun acuan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai gambaran nyata bagi masyarakat umum dan perangkat Desa Sukodono dalam melayani masyarakat.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur peneliti selanjutnya supaya memperoleh kontribusi mengenai penelitian tentang pemerintah desa.

## **E. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian ini akan dijelaskan pengertian atau istilah-istilah yang digunakan agar tidak terjadi kekeliruan dan perbedaan-perbedaan

pemahaman pembaca dalam memahami istilah penting yang dipakai dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Penegasan Konseptual

##### a. Efektifitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu, atau bisa dikatakan bahwa efektivitas berarti yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai.

##### b. Pelayanan

Menurut KBBI (dalam Handoyo, 2012: 167-168) pelayanan atau service memiliki makna perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus dan memfasilitasi yang produknya berupa barang dan jasa yang diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas.

##### b. Administrasi

Administrasi adalah keseluruhan proses peayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

##### c. Desa

Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut 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 Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## 2. Penegasan Operasional

Maksud peneliti dari judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA SUKODONO KECAMATAN KARANGREJO KABUPATEN TULUNGAGUNG” ini adalah untuk mengetahui dan memahami secara mendetail akan efektivitas pelayanan administrasi yang ada di desa.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Agar penelitian ini terarah dan sistematis maka perlu disusun sistematika pembahasan. Berdasarkan rumusan masalah yang menjadi dasar dalam pembahasan penulis dalam proposal penelitian ini, maka penulis memberikan gambaran tentang isi penelitian tulisan ini melalui sistematika pembahasan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diceritakan tentang latar belakang persoalan dan permasalahan yang akan dilakukan penelitian dalam tulisan ini. Dalam bab ini juga dilakukan batasan-batasan penelitian yang dirangkum dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian yang akan menjadi bahan analisis dalam pembahasan pada bab-bab berikutnya. Dengan demikian akan

terjadi kesinambungan antara keinginan dalam rumusan masalah dan dalam pembahasan.

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini merupakan bab teori atau bab penelaahan pustaka yang mengambil tema tinjauan umum tentang pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Disini akan membahas pemaparkan teori yang akan dipakai pada penelitian ini. Pada bab ini berisi tentang uraian teori yang akan digunakan, penelitian yang relevan dan kerangka pikir.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum dari Jenis penelitian, Lokasi peneltian, kehadiran peneliti, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan penelitian dan hasil analisis data. Paparan data diperoleh melalui pengamatan (apa yang terjadi di lapangan), dan atau hasil wawancara (apa yang dikatakan oleh informan), serta deskripsi informasi lainnya yang dikumpulkan oleh peneliti melalui prosedur pengumpulan data. Hasil analisis data yang merupakan temuan penelitian disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan, dan motif yang muncul dari data.

## **BAB V : PEMBAHASAN**

Membahas hasil dari rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung?

2. Bagaimana faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berdasarkan perspektif hukum islam?

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini akan disimpulkan dari keseluruhan pembahasan yang telah dibatasi melalui rumusan masalah, sekaligus juga akan dituliskan saran-saran yang berkaitan dengan penulisan tulisan ini. Sehingga secara komprehensif mampu memberikan gambaran secara umum mengenai isi dan harapan dari tulisan yang penulis akan teliti.