

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara besar yang memiliki wilayah yang sangat luas dan tersebar dari Sabang sampai Merauke. Wilayah Indonesia tersebut terdiri dari daerah-daerah wilayah provinsi, wilayah kabupaten, wilayah kecamatan, dan juga wilayah pedesaan..

Otonomi daerah adalah penjabaran dari tuntutan demokrasi disegala bidang. Daerah otonomi mempunyai kewenangan dan keleluasaan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat dalam pelaksanaan Otonomi daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsial yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkaitan serta pertimbangan keuangan pusat daerah.

Oleh karena itu tentunya setiap wilayah tersebut memiliki struktur pemerintahan yang tertata rapi mulai dari tingkat pusat sampai tingkat yang paling rendah yaitu tingkat desa. Dimana dalam pelaksanaan pemerintahannya memiliki aturan-aturan tertentu.

Dalam Undang-Undang Nomor 32.Tahun 2004 pasal 1 ayat 12 telah dijelaskan mengenai pemerintah desa adalah “masyarakat hukum memiliki batas-batas wilayah yuridis, wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat.

Desa adalah satuan pemerintahan terendah di bawah pemerintahan kabupaten/kota. Kedudukan desa sangat penting, baik sebagai alat untuk mencapai tujuan pembangunan nasional ataupun sebagai lembaga pemerintahan yang memperkuat struktur pemerintahan negara Indonesia.

Tata kelola pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Pemerintah Desa memegang peran yang sangat penting demi terciptanya tata pemerintahan yang baik di desa. Pemerintah Desa merupakan bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola Pemerintahan Desa.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa. Sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang baik dan terorganisir.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dalam hal ini adalah kepala desa dan jajarannya dapat menerapkan tata kelola pemerintahan desa yang baik dan benar. Dimana dalam hal menjalankan roda pemerintahannya dapat terwujud pelayanan prima yang baik dan terarah. Karena kalau prinsip pelayanan prima telah diterapkan dengan baik, tentunya tujuan yang diharapkan akan tercapai, baik dari segi pembangunan, dan juga kesejahteraan masyarakat desa.

Pelayanan prima dewasa ini merupakan salah satu acuan dalam mencari cara untuk memperbaiki birokrasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Pelayanan prima sebagai wujud dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan desa pada dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan dan dapat terwujud

pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi dengan masyarakat. Kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip – prinsip yang mendasarinya.

Pelayanan prima kepada masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi kepala desa dan jajarannya. Tanggung jawab tersebut harus dilaksanakan agar warga merasa puas terhadap kinerja pemerintah desa. Karena sebetulnya bahwa pemerintah desa harus bisa mengabdikan dan melayani sekaligus memajukan kesejahteraan warganya.

Untuk mewujudkan pelayanan prima, pemerintah desa harus mampu memiliki keterampilan tertentu diantaranya memperlihatkan gairah kerja, selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai tugas yang berkaitan dengan bagiannya, mampu berkomunikasi dengan baik, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, dan profesional.

Akan tetapi yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bahwa selama ini desa masih sering terabaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Penerapan tata pemerintah yang baik tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Padahal pengelolaan pemerintah yang baik sangat mempengaruhi tatanan masyarakat desa dan menyangkut hak-hak dasar yang ada pada masyarakat desa.

Hal inilah yang terjadi di salah satu Desa di wilayah Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara yaitu di Desa Jumantuang. Tata kelola Pemerintahan di Desa Jumantuang masih belum diterapkan dengan baik. Sehingga dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat belum terealisasi dengan baik.

Banyak dari masyarakat yang menganggap bahwa tata kelola pemerintahan desa Jumantuang dalam memberikan pelayanan prima masih belum maksimal. Masyarakat desa Jumantuang masih banyak mengeluh misalkan mengenai pengurusan KTP/KK, akte kelahiran. Masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama agar pengurusannya selesai. Peristiwa ini terjadi diakibatkan oleh kurangnya keterbukaan informasi dari pemerintah di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

Masyarakat Desa Jumantuang masih belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Di sisi lain aparat desa seringkali menunjukkan sikap yang kurang sopan terhadap masyarakat saat melayani masyarakat. Hal ini juga menjadi permasalahan yang sampai saat ini masih terjadi di desa, sehingga masyarakat desa pun berada dalam kondisi jauh tertinggal dibandingkan desa tetangga. Permasalahan ini bisa dikatakan sebagai bukti bahwa tata kelola pemerintahan Desa Jumantuang dalam mewujudkan pelayanan prima masih perlu perbaikan.

Tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan pelayanan prima sangat menentukan kemajuan desa atau peningkatan kesejahteraan masyarakat desa. Sudah semestinya pembenahan terhadap tata kelola pemerintahan desa menjadi fokus agenda bangsa Indonesia. Tata kelola pemerintahan yang baik akan mampu mewujudkan pelayanan prima sehingga masyarakat semakin sejahtera.

Sehubungan dengan pemikiran diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan kajian dengan judul, “Tata Kelola Pemerintahan Desa Dalam

Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Jumantuang, Kecamatan Siempat Nempu, Kabupaten Dairi.”

### **1.2 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan hasil yang mengambang, maka yang menjadi pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Tata kelola pemerintahan desa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi.
2. Strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi?
2. Strategi apa yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi ?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi.
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk mewujudkan pelayanan prima di Desa Jumantuang Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapandapat menjadi masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang diukur dimasalah penelitian ini. Hasil penelitan ini juga diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi para aparat pemerintah Desa Jumantuang dalam pengelolaan pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan prima.
2. Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi masyarakat Desa Jumantuang agar masyarakat dapat mengetahui tata kelola pemerintahan desa Jumantuang untuk mewujudkan pelayanan prima
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dan dapat memberi dukungan dalam mensukseskan tata kelola pemerintahan desa dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.