

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Tujuan pendirian Negara Republik Indonesia, seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sementara itu kondisi saat ini sering kali masih menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat publik masih minim kualitas. Pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi tersebut memacu perubahan yang semakin cepat yang perlu disikapi secara bijak oleh Pemerintah melalui langkah-langkah pengambilan

kebijakan, penciptaan program dan kegiatan yang berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional melalui perwujudan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Perubahan tersebut juga telah menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai ukuran utama kinerja pemerintah.

Dalam sebuah pemerintahan desa tidak lepas dari pelayanan berbicara tentang administrasi desa maka yang di maksud dengan administrasi desa adalah rangkaian kegiatan yang di lakukan oleh penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai tujuan yaitu pemerintahaan desa yang mampu menggerakkan masyarakat dalam partisipasinya dalam pembangunan dan terwujudnya demokrasi Pancasila secara nyata guna peningkatan taraf hidup masyarakatnya.

Dalam pengertian sempit maka dapat di simpulkan administrasi desa adalah segenap proses penyelenggaraan kegiatan tulis menulis, surat menyurat beserta penyimpanan, pengurusan naskah-naskah dan segala pencatat-pencatatannya yang dilaksanakan oleh aparat atau perangkat desa dalam rangka mencapai tujuannya.

Di samping itu, Otonomi daerah merupakan strategi yang digunakan Pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat benar-benar menjadi lebih baik. sehingga kesejahteraan masyarakat dapat semakin meningkat melalui pemberian kewenangan yang luas kepada Pemerintah Daerah (Pemda) untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk itu maka, maksud utama dari otonomi daerah ini adalah

untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan dan peningkatan peran masyarakat. Pemerintah daerah diasumsikan sebagai bagian birokrasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat didaerahnya sehingga paling mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya.

Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah yang berlaku saat ini mendorong berbagai upaya untuk menciptakan good governance melalui penciptaan proses check and balances penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang lebih berimbang. Hal ini tercermin dari tuntutan untuk terus meningkatkan akuntabilitas publik yang salah satunya adalah akuntabilitas publik dalam hal penyediaan layanan kepada masyarakat.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan.

Birokrasi publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi, tujuan dan programnya menganut prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan menempatkan masyarakat sebagai subyek yang harus dilayani secara optimal. Layanan publik, merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung-jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan.

Secara garis besar desa adalah satuan Pemerintahan dibawah Kabupaten/kota. Desa tidak sama dengan kelurahan yang setatusnya dibawah Camat. Kelurahan hanyalah wilayah kerja lurah dibawah Camat yang tidak mempunyai hak mengatur dan mengurus kepentingan Masyarakat setempat. Sedangkan desa atau yang disebut dengan nama lain 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 dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia (UU No. 32/2004).

Penyelenggaraan Pemerintah desa merupakan sub sistem dari penyelenggaraan Pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Undang-undang nomer 22 tahun 1999 tentang Pemerintah desa yang merupakan pengganti Undang-undang nomer 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan di Daerah dan Undang-undang nomer 5 tahun 1979 tentang Pemerintah Desa mengatur

pula tentang desa. Dalam Undang-undang nomer 22 tahun 1999 menegaskan bahwa desa tidak lagi merupakan wilayah administratif. Bahkan tidak lagi menjadi bawahan atau unsur pelaksanaan Daerah, tetapi menjadi Daerah yang istimewa dan bersifat mandiri yang berada diwilayah kabupaten sehingga setiap warga negara. desa berhak berbicara atas kepentingan sendiri sesuai kondisi sosial budaya yang hidup dilingkungan masyarakatnya.

Desa Golan adalah salah satu Desa yang berada di Kabupaten Ponorogo bagian barat tepatnya diwilayah Kecamatan Sukorejo. Jarak Desa dengan Pusat Pemerintahan Kabupaten Ponorogo sekitar 10 km. Desa Golan merupakan salah satu Desa yang merupakan mayoritas masyarakatnya adalah petani.

Desa Golan memiliki iklim tropis yang mengalami dua musim yaitu kemarau dan penghujan. Curah hujan yang tinggi terjadi pada bulan Juli, Agustus dan September. Curah hujan rata-rata sebanyak 2000,00-3000,00 mm pertahun. Jumlah bulan hujan 6,00 bulan suhu rata-rata harian 30,00 C. Dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah desa golan dalam berbagai hal urusan yang mengenai pelayanan administrasi masih belum sesuai dengan yang diharapkan sesuai dengan standar pelayanan yang efektif dan efisien dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, oleh sebab itu penulis mencoba mengangkat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa golan karena bukan tidak mungkin apabila pelayanan yang diberikan bagus juga akan mempengaruhi hasil dan kinerja terhadap suksesnya program-program yang telah direncanakan oleh pemerintah desa. Baik buruknya pelayanan yang dilakukan oleh sebuah

instansi pemerintahan hal itu juga dipengaruhi oleh sikap pimpinan dalam memimpin dan mengarahkan anak buahnya.

Berlatarbelakang dari kondisi di atas, maka peneliti bermaksud mengangkat judul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DI DESA GOLAN KECAMATAN SUKOREJO KABUPATEN PONOROGO TAHUN 2014”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan maka dirumuskan suatu permasalahan yang dapat menjadi pokok masalah yang akan dikaji dan diteliti lebih mendalam lagi. Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan Administrasi desa di desa Golan Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo yang dilaksanakan?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu :Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi desa di desa Golan Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo dilaksanakan.

## **D. MANFAAT HASIL PENELITIAN**

Dari hasil penelitian ini yang dilakukan oleh penulis terhadap faktor apa saja kualitas pelayanan administrasi di desa Golan Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

1. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih

penulis untuk memahami dan menerangkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Pemerintah desa, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah desa golan kecamatan sukorejo kabupaten ponorogon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tercapainya pelayanan yang efektif bagi masyarakat desa.
3. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini bisa membawa masyarakat lebih dapat berperan aktif dalam proses peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa sehingga didapatkan pelayanan yang efektif.

## **E. PENEGASAN ISTILAH**

### Administrasi

1. usaha dan kegiatan yg meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi;
2. usaha dan kegiatan yg berkaitan dng penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan.
3. kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. kegiatan kantor dan tata usaha

menurut Robert L. Mathis dan H. Jacson terjemahan Jimmy Sendeli Bayu dan Prawira (2001 : 78) adalah pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang administrasi secara sempit di definisikan sebagian penyusunan dan

pencatatan data dan informan secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh.

Kualitas tingkat baik buruknya sesuatu (KBBI)

Pelayanan administrasi desa representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang memangku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat.

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 pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.( PP No.72 Th 2005, Pasal 1 Ayat 5 )

Pelayanan administrasi desa

Menurut pandangan Albeert dan zemke (1990:41), kualitas pelayanan administrasi desamerupakan hasil dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan administrasi, sumber daya pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

## **F. LANDASAN TEORI**

Didalam memecahkan permasalahan yang timbul harus diperlukan adanya jawaban atas penyebab dan akibat dari fenomena yang terjadi, jawaban tersebut dapat diperoleh apa bila dari suatu teori yang mendasari dari persoalan tersebut.



## 1. Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, (Sutopo dan Suryanto 1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan administrasi yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan administrasi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Sejalan dengan itu

maka pelayanan administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Ada tiga fungsi pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gonroos dalam Sutopo dan Suryanto, 2003:143):

a) *Core service*

*Core service* adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya. Misalnya untuk hotel berupa penyediaan kamar. Perusahaan dapat memiliki beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan luar negeri.

b) *Facilitating service*

*Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Misalnya pelayanan “check in” dalam penerbangan.

*Facilitating service* merupakan pelayanan tambahan yang wajib.

c) *Supporting service*

*Supporting service* adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Misalnya restoran di suatu hotel.

- d) Janji pelayanan (*service offering*) merupakan suatu proses yaitu interaksi antara pembeli (pelanggan) dan penjual (penyedia layanan). Pelayanan meliputi berbagai bentuk. Pelayanan perlu ditawarkan agar dikenal dan menarik perhatian pelanggan. Pelayanan yang ditawarkan merupakan “janji” dari pemberi layanan kepada pelanggan yang wajib diketahui agar pelanggan puas.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan administrasi yang profesional, artinya pelayanan administrasi yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut (Monier,1992:231):

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar

mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan administrasi desa**

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini penulis mencoba mengemukakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi desa antara lain disebabkan oleh (Soetopo dan suryanto,2003:67-70):

## **3. Struktur Organisasi**

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas. Formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (Standard Operating Procedures), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

## **4. Kemampuan aparat pemerintahan**

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan administrasi, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan administrasi tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

## **5. Sistem Pelayanan**

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan , bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh . Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing

unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah (Monier,1992:56):

- 1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan;
- 2) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- 3) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.
- 4) Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;



- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

## **G. DEFINISI OPERASIONAL**

Dalam melaksanakan sebuah kepemimpinan tentu saja sangat mempengaruhi dalam menunjang keberhasilan suatu pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Golan oleh sebab itu dibutuhkan sebuah tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai.

1. Kualitas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Golan harus sesuai dengan yang telah ditentukan dalam prosedur pelayanan yang efektif.
2. Kepemimpinan yang dilakukan oleh kepala desa sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

## **H. METODOLOGI PENELITIAN**

Pengertian penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis, untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Pengumpulan dan analisis data dilakukan secara ilmiah, baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif, eksperimental maupun non eksperimental, interaktif maupun non interaktif (Nana Syaodih, 2005:5).

Dari pengertian di atas kita dapat mengetahui bahwa metode penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan masalah ataupun cara mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah.

### **1. Penentuan Daerah penelitian**

Penelitian dilakukan di desa Golan Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo, peneliti menentukan daerah penelitian di desa Golan Kecamatan Sukorejo Kabupaten Ponorogo karena peneliti merasa kepemimpinan Kepala Desa dalam proses pembangunan Desa memang

cukup berpengaruh, akan tetapi untuk proses pembangunan belum mencapai maksimal. Oleh sebab itu peneliti mengangkat tema tersebut untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

## 2. Jenis penelitian

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif dengan tujuan menangani hal-hal yang bersifat umum, dengan sampel besar/representatif (lazimnya acak), menguji teori, meramalkan peristiwa serupa pada saat mendatang untuk memberikan gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fenomena yang diteliti (Burhan Bungin, 2001:75).

Menurut (Denzin dan Lincoln dalam Juliansah Noor 2011:34), kata kualitatif menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur dari sisi kuantitas, atau frekuensinya. Pendekatan kuantitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti.

## 3. Informan

Informan adalah sumber data secara langsung yang pengambilannya dengan mengambil populasi di suatu penelitian. Dalam penentuan informan, penulis menggunakan purposive sampling yaitu dengan cara menetapkan informan yang dianggap tahu masalah secara mendalam tentang persoalan yang diteliti.

Berikut ini adalah data informan : 10 orang warga desa golan. Dalam hal ini peneliti menentukan beberapa informan di antaranya :

- a. Sekertaris Desa
- b. Dua orang Kepala Urusan
- c. Satu orang Ketua RT
- d. Satu orang ketua RW
- e. Dan lima orang tokoh masyarakat.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan diperoleh hasil yang akan dapat menindikasikan suatu objek permasalahan yang di angkat (Muhamad idrus : 99 ).

Dalam penelitian ini metode pengumpulan dilakukan dengan menggunakan interview/ wawancara dan dokumentasi.

##### a. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap gejala-gejala sosial yang relevan dengan obyek penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi terhadap obyek yang diteliti dengan cara pengamatan dan pencatatan langsung dari lapangan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan realita yang terjadi di lapangan(Burhan bungin :23)

##### b. Wawancara ( interview )

Wawancara adalah pertemuan dua orang dengan tujuan mencari informasi yang terkait dengan melakukan tanya jawab, sehingga pada akhirnya dapat dikonstruksikan makna dari hasil interview tersebut. Langkah untuk interview dari metode ini adalah dengan mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum menemui informan yang sudah ditentukan dari awal. Dalam mencari informan harus benar-benar tepat agar dapat diperoleh data yang benar-benar akurat (Juliansah:76).

Sumber sumber data yang akan di wawancarai dalam penelitian ini adalah :

- a. Sekertaris Desa
  - b. Dua orang Kepala Urusan
  - c. Satu orang Ketua RT
  - d. Satu orang ketua RW
  - e. Dan lima orang tokoh masyarakat.
- c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat oleh orang lain. Dokumentasi dapat dilakukan untuk menyimpan hasil penelitian dan mendapatkan gambaran dari hasil penelitian yang telah dilakukan(Muhamad idrus : 105 ).

## 5. Analisis data

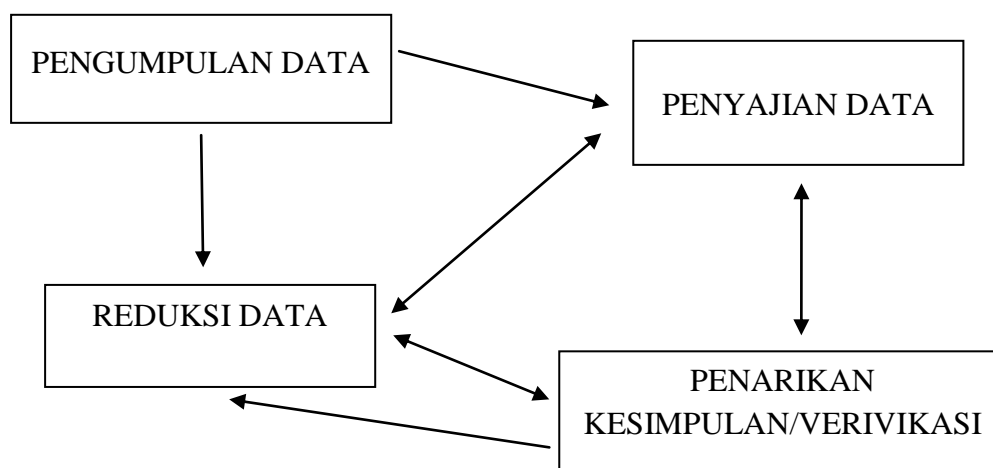
Tehnik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisa data kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran secara sistematif, aktual dan akurat mengenai fenomena yang diteliti(Nana syahodih:84).

Analisa data kualitatif ini sebagai cara jawaban data terhadap data berdasarkan hasil temuan dilapangan dan study literatur. Data yang diperoleh disusun dalam bentuk pengumpulan data kemudian dilakukan reduksi data atau penglohan data yang menghasilakn sajian data kemudian diambil kesimpulan atau ferifikasi. Hal ini dilakukan saling terkait dengan proses pengumpulan data, apabila kesimpulan dirasa kurang kuat maka perlu penelithan kembali dan peneliti mengumpulkan data dari lapangan .

Setelah data terangkum dan terkumpul dilanjutkan dengan analisa data untuk menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini. Dalam analisa data dapat dilakukan dengan menyajikan yang bersifat uraian/penjelasan terhadap data yang ada .Analisa kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh kemudian dihubungkan dengan permasalahan.

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, menurut Huberman dan Miles menggunakan model interaktif yaitu terdiri dari tiga hal utama (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Gambar model interaktif yang diajukan Mirles dan Huberman ini adalah sebagai berikut (Muhamad idrus, 2009:148).

Gambar 1.  
Analisis interaktif



Sumber : Miles Dan Huberman. 1992 (Dalam Muhamad Idrus, 2009:148)

Dalam model interaktif, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif. Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif di antara empat sumbu kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak di antara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama penelitian

Dengan begitu, analisis ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan keempatnya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat penulis akhir penelitian telah siap dikerjakan.