

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, kualitas dan kuantitas pelayanan merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan bangsa pada umumnya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah, untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan prima terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar RI 1945 pada alinea ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum. Dua tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. dengan seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara tersebut dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dituntut menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*), bersih, dan berwibawa, khususnya pada aparaturnya pemerintah daerah. Oleh karena itu dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang dilakukan dengan langkah-langkah yang terarah baik secara efektif, efisien, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana, atau fasilitas pelayanan umum guna mensejahterakan masyarakat.

Birokrasi pada sektor publik, pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik, masyarakat 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.

Dari kajian di atas, seharusnya kinerja aparaturnya pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya melalui prinsip-prinsip tersebut terhadap pengguna layanan. agar dapat terwujudnya pelayanan prima yaitu baik dilaksanakan secara transparan, disiplin, tidak diskriminatif memberikan perhatian kepada masyarakat dengan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat memerangi praktek-praktek korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), dan memiliki sikap profesionalisme dalam bekerja. Sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Dalam Pelaksanaan otonomi daerah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi daerah, diawali desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat kepada daerah mengenai kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan. Dan sekarang ditetapkan menjadi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 127 ayat 2 menempatkan Kelurahan tidak lagi sebagai perangkat Kecamatan, akan tetapi berkedudukan sebagai perangkat daerah sebagaimana unit kerja lainnya yang secara administrasi lingkup wilayahnya berada dalam wilayah Kecamatan. dalam hal ini, Kelurahan tidak lagi menerima limpahan kewenangan dari Camat, tetapi menerima pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah dari Walikota atau Bupati. Pegawai Kelurahan dalam konteks undang-undang ini otomatis merupakan pegawai daerah.

Dari konsep di atas, daerah Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang terkecil dalam tata pemerintahan yang ada dalam negara dan langsung berhubungan dengan masyarakatnya. salah satu kerja struktur birokrasi dilihat di Kelurahan Stabat Baru Kecamatan Stabat dalam hal ini aparatur pemerintah Kelurahan tersebut melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK). Kartu Keluarga sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam hal ini Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Alasannya karena Kartu Keluarga merupakan kartu identitas dan menjadi bukti yang sah dalam kependudukan seseorang berisi data lengkap tentang keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan, kepala keluarga, dan jumlah

anggota keluarga. Dalam pelaksanaan pelayanan publik ini, kantor Kelurahan Stabat Baru sebagai unsur pelaksana pemerintahan Kecamatan Stabat merupakan lembaga sistem pemerintahan yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengantar pembuatan akte kelahiran, surat-surat keterangan, dan lain sebagainya. Aparatur Kelurahan sebagai pelaksana pemerintahan memegang peranan penting di dalamnya dalam proses administrasi pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK). Adapun pihak yang berperan penting di dalamnya termasuk kepala Lurah/Desa, pegawai Lurah, dan Catatan Sipil.

Saat sekarang ini tugas dan kualitas pelayanan umum yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan menjadi sorotan masyarakat, disebabkan karena masih lemahnya kinerja kualitas pelayanan, hal ini karena kurangnya keterbukaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti tidak jelas mengenai kapan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan dalam pelayanan, khususnya dalam pelayanan pembuatan KK. sehingga proses pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah Kelurahan menjadi kurang optimal.

Jadi untuk mengatasi masalah tersebut, dalam hal ini aparatur pemerintah Kelurahan memiliki peranan yang sangat penting dalam pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan kartu keluarga. Maka untuk itu diharapkan masyarakat kepada aparatur pemerintah Kelurahan dapat memberikan kinerja pemerintahan yang baik, pelayanan yang disiplin, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat tidak merasa keberatan untuk mengurus semua keperluan Administrasi masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kelurahan Stabat Baru Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan penelitian dalam bidang apa saja. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, agar tidak terjadi kesalahpahaman tentang masalah yang diteliti, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik.
2. Peran aparatur Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik.
3. Upaya-upaya aparatur Kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik.
4. Kepedulian aparatur pemerintah Kelurahan dalam melayani masyarakat terhadap pembuatan kartu keluarga.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk mengetahui pembahasan yang terlalu luas dan juga hasil yang terarah, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah **“Persepsi Masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan dalam melayani masyarakat, Khususnya Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kelurahan Stabat Baru Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”**.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana Persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah Kelurahan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kelurahan Stabat Baru” ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah Kelurahan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kelurahan Stabat Baru Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan berfikir penulis dalam penulisan karya ilmiah.
2. Sebagai bahan referensi atau masukan bagi aparatur pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga.
3. Menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bagi para peneliti selanjutnya.
4. Bagi perguruan tinggi sebagai bahan referensi bagi perpustakaan khususnya di jurusan PP-Kn dan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.