

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan pemerintahan tentunya tidak pernah terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah, serta suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang diayominya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, penyelenggaraan negara diarahkan pada reformasi birokrasi yang fokus pada upaya peningkatan kinerja birokrasi pemerintah agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana yang tercantum pada pembukaan Undang-undang Dasar RI 1945 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 meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat akan barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun diantara bentuk pelayanan yang diberikan yaitu pengurusan KTP, Akta Kelahiran, Surat Tanah, KK, Surat Domisili.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitu juga di Desa Penggalan, pada penyelenggaraan otonomi desa mengharuskan pegawai di kantor desa untuk bekerja sesuai dengan harapan masyarakat Desa Penggalan Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai.

Sebagaimana dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Itu berarti pegawai di kantor desa dalam menjalankan tugasnya harus mengayomi serta bersikap bijaksana dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam penyelenggaraan otonomi desa, pegawai di kantor desa dituntut untuk bekerja sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh Perangkat Desa tersebut terdiri dari berbagai macam bentuk yang dibagi tiga kelompok yaitu *pertama*, kelompok pelayanan

administratif yang artinya bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen administrasi kependudukan dan perijinan, *kedua*, kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan publik seperti penyediaan fasilitas umum, *ketiga*, kelompok pelayanan jasa berarti bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti pendistribusian Beras Raskin.

Dalam hal ini, pelayanan yang disediakan oleh pegawai desa Penggalian untuk masyarakat kurang terpenuhi. Dilihat dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masyarakat merasa bahwa kinerja pegawai desa Penggalian Kecamatan Tebing syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Beberapa kinerja pegawai yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yaitu pegawai di kantor desa Penggalian dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja. Seringnya pegawai keluar di jam kerja membuat masyarakat kesulitan dalam menemui pegawai dalam hal keperluan administrasi. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu, karena pegawai yang bersangkutan tidak ada dengan alasan yang tidak jelas. Tidak hanya itu saja, pegawai di kantor desa juga sering pulang pada saat jam kerja belum berakhir.

Selain permasalahan diatas, dalam hal penyelesaian pelayanan administrasi pegawai kantor desa tidak menepati janji. Pada saat pengurusan akta kelahiran dikatakan seminggu kemudian akan selesai, tetapi kenyataannya masyarakat belum mendapatkan setelah waktu yang sudah dijanjikan. Hal tersebut membuat

masyarakat lelah dan jenuh berurusan dengan pegawai desa. Dalam pengurusan layanan administrasi di desa penggalian juga terdapat adanya unsur ikatan kekerabatan antara pegawai dengan masyarakat. Seperti pada pengurusan pembuatan Kartu Keluarga, pegawai kantor lebih mengedepankan urusan masyarakat yang mempunyai suku sama dengan pegawai tersebut. Sehingga masyarakat yang tidak mempunyai ikatan kekerabatan dengan pegawai enggan, merasa tidak adil dan harus lebih bersabar lagi dalam menunggu penyelesaian pelayanan administrasi.

Kemudian masyarakat desa Penggalian juga dikenakan biaya tambahan administrasi apabila ingin mendapatkan penyelesaian pelayanan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan pegawai kantor desa, yang pada dasarnya memberatkan bagi masyarakat. Hal tersebut menjadikan kinerja pegawai semakin diragukan oleh masyarakat dan tidak sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul yakni **“Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Desa Penggalian Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai”**.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian dalam pembuatan akta kelahiran tidak tepat waktu dengan apa yang sudah dikatakan pegawai. Seharusnya seminggu setelah

pengurusan sudah selesai, tetapi kenyataannya masyarakat belum mendapatkan setelah waktu yang sudah dijanjikan. Hal tersebut membuat masyarakat lelah berurusan dengan pegawai kantor desa.

2. Pegawai di kantor desa Penggalian dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja. Seringnya pegawai keluar di jam kerja dan pulang sebelum waktunya membuat masyarakat kesulitan menemui pegawai dalam hal keperluan administrasi. Sehingga masyarakat menunggu lama kedatangan pegawai tersebut.
3. Adanya unsur ikatan kekerabatan antara pegawai dengan masyarakat dalam pengurusan pembuatan Kartu Keluarga, pegawai kantor lebih mengedepankan urusan masyarakat yang mempunyai suku sama dengan pegawai tersebut. Sehingga masyarakat yang tidak mempunyai ikatan kekerabatan dengan pegawai enggan, merasa tidak adil dan lama menunggu penyelesaian pelayanan administrasi.
4. Kurangnya pengawasan terhadap pegawai di kantor Desa Penggalian, sehingga memberikan ruang bagi pegawai untuk membebankan adanya biaya tambahan administrasi kepada masyarakat dalam setiap pelayanan administrasi.
5. Kinerja Pegawai Desa Penggalian Kecamatan Tebing Syahbandar dalam memberikan pelayanan kurang sesuai dengan harapan masyarakat.

### **C. Pembatasan Masalah**

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

yaitu; Kinerja Pegawai Desa Penggalan Kecamatan Tebing Syahbandar dalam memberikan pelayanan kurang sesuai dengan harapan masyarakat.

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

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di desa Penggalan Kabupaten Serdang Bedagai?

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

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Desa Penggalan Kabupaten Serdang Bedagai.

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

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini, diharapkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi Pegawai Desa Penggalan Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sebagai bahan masukan bagi yang membutuhkan dibidang politik, khususnya menyangkut pelayanan.
3. Untuk menambah referensi di perpustakaan Universitas Negeri Medan.
4. Memberikan pengetahuan umum bagi masyarakat mengenai pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat desa.