

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu negara termasuk Negara Indonesia, Aparatur Pemerintahan Desa khususnya dikenal sebagai abdi masyarakat yang diharapkan dapat memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh seluruh masyarakatnya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban Aparatur Pemerintahan Desa. Pemberian pelayanan umum tersebut haruslah benar-benar berguna bagi kepentingan masyarakat dan bertujuan untuk kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat desa tersebut.

Ada 3 bentuk pelayanan umum diantaranya :

- 1) Pelayanan yang berbentuk lisan yaitu memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat Desa Bandar Khalipah yang memerlukan, seperti: pemberian informasi-informasi penting bagi masyarakat,
- 2) Pelayanan yang berbentuk tulisan yaitu berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan atau surat biasa atau surat keputusan seperti: pengurusan/pembuatan surat/dokumen-dokumen penting KTP, Kartu Keluarga dan lain-lain dan
- 3) Pelayanan yang berbentuk perbuatan gabungan dari pelayanan lisan dan tulisan.

Pelayanan umum yang disediakan oleh Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah untuk masyarakat desa Bandar Khalipah sudah dipenuhi. Namun, dalam pelaksanaannya masih juga terdapat beberapa masyarakat masih belum merasa bahwa kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dalam memberikan pelayanan umum masih belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Tuntutan perubahan juga sering ditujukan kepada Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah mengenai pelayanan umum mulai dari prosedur, proses, hasil pelayanan yang diterima masyarakat, sampai kinerja Aparatur Pemerintahan Desa. Terdapat juga hambatan-hambatan dalam pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan umum ini yang dirasakan masyarakat Desa Bandar Khalipah, diantaranya prosedur dan proses yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa masih berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan.

Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah kurang memahami dan mengerti akan arti penting tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemimpin, sehingga masyarakat Desa Bandar Khalipah merasakan dampak yang cukup besar yakni belum merasakan Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa yang baik khususnya memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat.

Selain itu, aspirasi masyarakat Desa Bandar Khalipah juga sering kali kurang didengar oleh Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang baik itu dalam pembuatan peraturan desa maupun pemberian saran terhadap pelayanan. Pelayanan umum yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah yang diberikan

kepada masyarakat Desa Bandar Khalipah akan mempengaruhi cara pandang atau persepsi masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah khususnya.

Dari uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peran Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah khususnya sangatlah penting karena sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemimpin dan abdi masyarakat. Namun hal itu juga harus diimbangi oleh peran aktif masyarakat desa, sebab masyarakat Desa Bandar Khalipah juga menjadi tolok ukur pembangunan desa menjadi desa yang diidam-idamkan.

Dari uraian di atas saya berusaha untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan latar belakang masalah yang diambil dengan judul “ **Persepsi Masyarakat Terhadap Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Umum di Desa Bandar Khalipah, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang** “.

B. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah diterangkan dalam latar belakang masalah di atas, pemahaman tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintahan desa sebagai pemimpin sangatlah penting sebab berpengaruh terhadap persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintahan desa. Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman pengertian tentang masalah yang akan diteliti maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat,
2. Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah kurang memahami arti pentingnya tugas dan tanggung jawabnya sebagai pemimpin,
3. Kurang didengarnya aspirasi masyarakat desa Bandar Khalipah oleh Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dalam pembuatan peraturan desa maupun pemberian saran terhadap pelayanan,
4. Persepsi masyarakat desa Bandar Khalipah terhadap kinerja aparatur pemerintahan desa Bandar Khalipah dalam memberikan pelayanan umum.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperinci dan memperjelas masalah yang akan diteliti, maka perlu mengadakan pembatasan masalah dimaksudkan agar fokus permasalahan yang diteliti dapat terlihat jelas. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini, adalah : Persepsi Masyarakat Bandar Khalipah terhadap kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dalam memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah : Bagaimana persepsi masyarakat Bandar Khalipah terhadap Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dalam memberikan pelayanan umum?

E. Tujuan Penelitian

Dalam mengadakan penelitian ini, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui persepsi masyarakat Desa Bandar Khalipah terhadap kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Bandar Khalipah dalam memberikan pelayanan umum.

F. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman saya dalam meningkatkan pemahaman tentang peranan masyarakat dan pemerintah dalam pembangunan desa,
2. Sebagai bahan masukan dalam pembangunan desa itu menjadi lebih baik baik itu dari segi perangkat desanya dan juga masyarakatnya, semoga hal ini akan berdampak positif bagi kedua belah pihak atau ada umpan baliknya (*Feed Back*) untuk memoptimalkan pembangunan desa,
3. Sebagai bahan referensi dan juga perbandingan bagi mahasiswa dan peneliti yang lainnya dalam meneliti hal yang sama, khususnya dalam bidang pembangunan desa dan pemberian pelayanan umum,
4. Untuk meningkatkan peran dan kontribusi masyarakat desa Bandar Khalipah dalam mensukseskan pembangunan desa yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata.