

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya *civic disposition* merupakan karakter warga negara pada pelayanan publik. *Civic disposition* atau karakter kewarganegaraan merupakan komponen ketiga dari *civic competence* (kompetensi warga negara) yang berkaitan dengan sikap, watak, karakter dari warga negara. Karakter kewarganegaraan ini lebih mengarah pada karakter privat dan karakter publik warga negara.

Menurut Winataputra dan Budimansyah (2012: 205) menyebutkan bahwa karakter privat seperti tanggung jawab moral, disiplin diri, dan penghargaan terhadap harkat dan martabat manusia dari setiap individu. Sedangkan karakter publik lebih mengarah kepada kepedulian sebagai warga negara, kesopanan, mengindahkan aturan main dalam bersosial dan berkompromi. Kata *character* berasal dari bahasa Yunani *charassein*, yang berarti *to engrave* (mengukir, menggoreskan), sehingga karakter dapat di ibaratkan seperti orang yang melukis kertas dan memahat batu. Setiap coretan, goresan, pahatan dan lukisan memiliki arti dan makna tersendiri bagi jiwa dan sanubari setiap insan yang melihat dan menikmatinya.

Berakar dari pengertian yang seperti itu, *character* kemudian diartikan sebagai tanda atau ciri yang khusus, dan karenanya melahirkan suatu pandangan bahwa karakter adalah pola perilaku yang bersifat individual, keadaan moral seseorang. Setelah melewati tahap anak-anak, seseorang memiliki karakter, cara

yang dapat diramalkan bahwa karakter seseorang berkaitan dengan perilaku yang ada di sekitar dirinya (Kevin Ryan, 1999:5). Karakter yang baik berkaitan dengan mengetahui yang baik (*knowing the good*), mencintai yang baik (*loving the good*), dan melakukan yang baik (*acting the good*). Ketiga ideal ini satu sama lain sangat berkaitan. Seseorang lahir dalam keadaan bodoh, dorongan- dorongan primitif yang ada dalam dirinya kemungkinan dapat memerintahkan atau menguasai akal sehatnya.

Civic disposition merupakan salah satu kompetensi kewarganegaraan Pendidikan Kewarganegaraan (*civic competences*) yang disampaikan oleh Branson (1999, p. 8-25) yang meliputi pengetahuan kewarganegaraan (*civic knowledge*), keterampilan kewarganegaraan (*civic skill*), dan watak atau karakter kewarganegaraan. Tentunya di dalam pelayanan publik ini kepuasan masyarakat juga merupakan salah satu tujuan akhir dari dibentuknya pelayanan publik tersebut kemudian untuk kaitan antara pelayanan publik ini terhadap politik itu berkaitan dengan etika antropologi di mana etika antropologi sosial ini merupakan bagian dari komunitas bernegara dan berbangsa yang bertujuan untuk menciptakan tata hidup bersama yang lebih makmur dan sejahtera tetap memiliki relevansinya.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator bukti nyata yang memperlihatkan kualitas kerja dari pemerintahan. Pelayanan publik ini juga salah satu bentuk pelayanan kinerja yang digunakan oleh pemerintah untuk melayani keperluan masyarakat. Landasan dari pelayanan ini tertuang di dalam sila yang kelima yaitu, keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yang pada hakekatnya

setiap manusia itu adalah makhluk sosial yang memiliki hak asasi manusia sehingga masyarakat yang merupakan bagian dari warga negara Indonesia berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, apalagi salah satu wujud permintaan pelayanan tersebut berkaitan dengan pemenuhan kewajiban ataupun identitas yang diperlukan guna untuk pendataan di negara.

Berdasarkan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, "Bahwa pelayanan publik adalah 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.

Sehingga hak wajib yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya melalui pelayanan publik ini dapat membantu dan memudahkan warga negara dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar dari warga negara itu sendiri sesuai dengan amanat yang tertuang pada undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945.

Melalui pelayanan publik ini pemerintah juga dapat melayani masyarakat dengan cara membangun kepercayaan diri masyarakat itu sendiri akan pelayanan publik yang pada pelaksanaannya itu dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik berdasarkan harapan, keluhan, ataupun tuntutan dari seluruh warga negara itu sana tersendiri mengenai peningkatan dari pelayanan publik tersebut. Salah satu dari tujuan pelayanan publik ini yaitu adanya upaya mempertegas kewajiban ataupun hak setiap warga negara untuk dapat mewujudkan tanggungjawab negara itu maupun korporasi pada penyelenggaraan

pelayanan publik yang memerlukan kuasa hukum dengan pengaturan yang jelas.

Salah satu indikator yang menunjukkan kualitas kerja pemerintahan di daerah yaitu kantor lurah, karena kantor lurah merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang memiliki kewajiban pada pelaksanaan pelayanan publik. Landasan terbentuknya kantor lurah kedalam bagian instansi pemerintah dilandasi berdasarkan perundang-undangan. Kantor lurah ini juga dijadikan sebagai alat penyedia pada pelayanan publik yang bertugas di kabupaten untuk penyelenggaraan pembangunan desa dan masyarakat di wilayah kelurahan dengan harapan dengan adanya kantor lurah ini dapat meningkatkan kinerja dari pelayanan publik yang baik sebagai salah satu penyelenggara kualitas dari pelayanan publik tersebut terhadap pelayanan jasa dan perizinan yang baik berdasarkan visi dan misi dari pelayanan publik tersebut.

Terkait dengan pertumbuhan penduduk yang kian meningkat dengan penyebaran yang tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi permasalahan ditambah akhir-akhir ini dengan hadirnya virus covid-19 mengakibatkan masyarakat harus menerapkan kehidupan baru ataupun *new life*. Tidak hanya masyarakat yang memiliki kebingungan instansi pemerintahan termasuk juga kantor lurah mengalami kebingungan dan mencari solusi yang tepat bagaimana dengan lahirnya virus tersebut proses pelayanan publik tetap berjalan dengan efektif baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Saribudolok merupakan salah satu daerah yang terletak di Simalungun, sehingga tidak heran bahwa masyarakat yang tinggal di Saribudolok mayoritas

suku Simalungun. Salah satu ciri khas dari budaya Simalungun adalah berkebun (biasa disebut berladang). Hal tersebut mengakibatkan masyarakat Saribudolok memiliki titik fokus dalam berkehidupan sehari-hari yaitu keladang. Mengingat aktivitas sehari-hari tersebut mengakibatkan timbulnya desakan dan harapan dari masyarakat kepada pihak kantor lurah agar dapat mengerti dan memahami kondisi dan keadaan masing-masing masyarakat karena ada urusan atau pekerjaan lain yang tak kalah pentingnya dengan urusan diladang.

Berdasarkan hasil dari observasi awal yang dilakukan oleh penulis di kantor lurah Saribudolok Kabupaten Simalungun mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah berjalan sejauh ini memiliki banyak tuntutan dari masyarakat itu sendiri. Tuntutan yang diberikan oleh masyarakat kepada kantor lurah itu berupa tingkat kecepatan kantor lurah dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Apalagi sebelum memasuki tahun 2022 semua serba *online* dan terbatas sehingga mengakibatkan masyarakat butuh pelayanan secara mendesak dan tiba-tiba dengan harapan dilayani dengan cepat. Sehingga dari fenomena tersebut kantor lurah menerapkan peraturan sesuai dengan protokol kesehatan yaitu dengan cara menjaga jarak dan memberikan durasi waktu dalam kurun waktu 15 menit dalam penyampaian keluhan kepada kantor lurah guna untuk mencegah penyebaran virus covid-19.

Pelayanan yang biasanya terjadi di kantor lurah Saribudolok memiliki kendala yang sering terjadi, biasanya: 1) Kurang koordinasi. Beberapa instansi kurang berkoordinasi akan kebutuhan apa yang sedang di butuhkan masyarakat

sehingga menjadikan masyarakat bingung di dalam kantor lurah, pun ditambah dengan masyarakat Saribudolok yang bernetabekkan petani, harus menjadikan masyarakat untuk bekerja dan tidak bisa berlama-lama di dalam kantor lurah. Kejadian inilah yang mengakibatkan masyarakat mengalami keluhan dengan pelayanan yang diberikan. 2) Inefisiensi. Berbagai persyaratan yang diperlukan terkadang tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan, seperti pengurusan surat akta lahir, surat waris, surat bukti janda, surat dominasi organisasi, dll tidak dipajang di dalam kantor lurah, sehingga mengakibatkan masyarakat ambigu dalam mempersiapkan apa saja yang harus dipersiapkan. 3) Birokratis. Pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai tingkat, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan memakan waktu panjang. Keterkaitannya dengan masalah pelayanan, peluang staf dalam menyelesaikan masalah sangat kecil, apalagi untuk bertemu dengan penanggung jawab pelayanan dalam rangka penyelesaian masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan sangat sulit. Hal tersebut mengakibatkan berbagai masalah pada pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. 4) *Civic disposition* pada pelayanan publik di kelurahan Saribudolok yang kurang stabil. Dimana pada posisi ini watak kewarganegaraan dalam menerima pelayanan masih mengalami kendala dan keluhan, pun demikian dengan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor lurah masih belum dapat terealisasi dengan baik.

Di sisi lain kantor lurah membuat adanya budaya antre kepada masyarakat yang hendak mendapat pelayanan publik dari kantor lurah hanya saja masih ada saja masyarakat yang tidak terima dengan adanya budaya antre tersebut

karena proses pelayanan diproses lama sehingga kadang ada masyarakat yang memberontak dan tidak terima akan pelayanan yang diberikan.

Dari kejadian dan fenomena tersebut penulis tertarik untuk mengkaji dan membahasnya, sehingga penulis mengangkat judul dari penelitian ini adalah “*Civic Disposition* Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok Kabupaten Simalungun”. Dengan berlandaskan penelitian ini diadakan bukan hanya berfokus kepada bagaimana kualitas dari pelayanan publiknya saja, melainkan juga berfokus kepada bagaimana *civic disposition* masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh kelurahan Saribudolok kepada masyarakat Saribudolok itu sendiri.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka pentingnya *civic disposition* yang baik guna untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik dari kantor lurah kepada masyarakat, sehingga dari kasus tersebut penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai persoalan tersebut dengan judul “***Civic Disposition* Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok Kabupaten Simalungun”**.”

Pada penelitian ini penulis mendapatkan masalah yang sering terjadi pada pelayanan publik di kantor lurah Saribudolok yaitu:

1. Kurang koordinasi antara pegawai kantor Lurah dengan pegawai lainnya.
2. Inefisiensi berbagai persyaratan terkadang tidak relevan.
3. Birokratis. Adanya ketentuan ataupun kebijakan dari pihak pusat.
4. *Civic disposition* pada pelayanan publik di kelurahan Saribudolok yang

kurang stabil baik dalam bentuk pelayanan maupun dalam penerimaan pelayanan

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ialah membatasi variabel atau aspek yang tidak diteliti (Sukmadinata, 2005: 30). Berdasarkan uraian tersebut maka, batasan masalah dalam penelitian ini ialah *Civic Disposition* Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok Kabupaten Simalungun.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan peneliti yang jawabannya dicarikan melalui penelitian (Sugiyono, 2017: 290). Berdasarkan uraian dari pernyataan tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimana *Civic Disposition* Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok Kabupaten Simalungun?”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan (Sugiyono, 2017: 290). Berdasarkan uraian dari pernyataan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *civic disposition* pada masyarakat Saribudolok terkait kualitas pelayanan publik di kantor lurah kepada masyarakat Saribudolok.

1.6. Manfaat Penelitian

Menurut Ahmad (2015: 188) Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan. Jika tujuan penelitian dapat tercapai dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat, maka yang menjadi manfaat penelitian ini adalah

sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan masukan ataupun kontribusi dalam perkembangan pelayanan publik khususnya pada *civic disposition* pada peran Kantor Lurah dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

2. Secara Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis ialah dapat memberikan gambaran secara umum mengenai salah satu instansi pemerintahan yaitu Kantor Lurah, pada penelitian ini juga mencantumkan informasi yang dapat membantu pembaca dalam mengembangkan penelitian di masa yang akan datang, serta dapat memberikan masukan kepada masyarakat mengenai pentingnya kita sebagai warga negara Indonesia memiliki watak kewarganegaraan yang baik dan positif guna untuk ketentraman dan ketertiban bersama.