

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengawasan ialah keseluruhan dari kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar, atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan perencanaan, merancang sistem informasi yang telah ditetapkan sebelumnya, memberikan umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditentukan, mengukur penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya organisasi dipergunakan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi (Syarifuddin, 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan adalah serangkaian proses evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan guna menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedarjalan sesuai dengan apa yang diharapkan/direncanakan.

Apabila dalam prosesnya terjadi penyimpangan, hambatan, atau penyelewengan pada setiap tingkatan proses manajemen, maka diperlukan adanya pengawasan. Dalam menjalankan pelayanan masyarakat, pengawasan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengawasan dapat dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu pengawasan aktif dan pengawasan pasif. Pengawasan aktif adalah pengawasan yang dilakukan

berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, pengawasan pasif adalah pengawasan yang dilakukan dengan menunggu laporan atau pengaduan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan dalam seluruh aspek kehidupan, terutama dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan masyarakat merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial pada setiap lapisan masyarakat. Secara ideal, tujuan utama pemerintah adalah mewujudkan pelayanan yang berkualitas, merata, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Buruknya kualitas pelayanan masyarakat dapat menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan tersebut ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi, baik di tingkat pusat maupun daerah. Oleh karena itu, pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan menjadi hal penting untuk diperhatikan.

Praktik-praktik yang menyimpang dalam pelayanan masyarakat menyebabkan penyelenggaraan pelayanan tidak berjalan maksimal, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bahkan kerugian bagi masyarakat. Sebagai pihak penerima pelayanan, masyarakat berhak menyampaikan pengaduan apabila penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik, melanggar ketentuan, atau memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kecamatan sebagai perangkat daerah

merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memiliki kedudukan strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki latar belakang, kebutuhan, dan tuntutan yang beragam serta terus berkembang. Perubahan kedudukan Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota membawa harapan besar bagi masyarakat yang menginginkan adanya perbaikan. Dalam hal ini, Camat diharapkan mampu menjalankan fungsi untuk meningkatkan kinerja aparatur desa serta memberdayakan masyarakat di wilayahnya, sesuai dengan arah kebijakan pembangunan dari pemerintah kabupaten setempat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab serta terus berupaya memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan masyarakat. Perkembangan dunia saat ini berlangsung sangat cepat, di mana teknologi telah mendekatkan batas antar informasi dan kebutuhan manusia.

Kelurahan Kenangan Baru merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Dalam penyelenggaraan pemerintahan di wilayah tersebut, diperlukan sebuah organisasi yang mampu melayani kehidupan masyarakat dengan baik. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang telah diubah untuk kedua kalinya melalui Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah, yang tetap berlandaskan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai sumber hukum, serta Undang-Undang Otonomi Daerah sebelumnya.

Undang-undang tersebut menjadi acuan bagi pemerintah daerah yang diberi

kewenangan oleh pemerintah pusat untuk mengurus dan mengatur berbagai urusan di luar kewenangan pemerintah pusat. Sejalan dengan itu, dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 disebutkan bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, diperlukan pembinaan dan pengawasan dalam pelaksanaan pemerintahan, baik di tingkat pusat, daerah, kecamatan, maupun pemerintahan di bawahnya. Hal ini menjadi fokus penting bagi perangkat daerah dalam melaksanakan fungsi pembinaan dan pengawasan guna mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan Laporan Kepuasan Pelayanan Publik yang dirilis oleh Inspektorat Kabupaten Deli Serdang tahun 2023, indeks kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru hanya mencapai 62,5% (kategori cukup), lebih rendah dari standar minimal 75%. Selain itu, dari 50 pengaduan masyarakat selama tahun 2022, sebanyak 35 pengaduan terkait keterlambatan pelayanan administrasi dan kurangnya transparansi informasi. Kondisi ini menunjukkan adanya urgensi evaluasi terhadap sistem pengawasan yang diterapkan pemerintah kelurahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, pelayanan masyarakat harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Pada dasarnya, setiap instansi harus memiliki pedoman kualitas pelayanan, seperti memberikan bimbingan, mewajibkan pemahaman pedoman, serta menyelenggarakan seminar atau pelatihan sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, masih menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Permasalahan administrasi, seperti pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), belum berjalan optimal akibat prosedur yang kurang tepat sasaran serta lambannya proses penandatanganan oleh lurah.

Selain permasalahan administrasi birokrasi, kondisi pelayanan di Kelurahan Kenangan Baru juga dapat dikatakan belum baik dari sisi sarana dan prasarana. Hal ini terlihat dari tata kelola lingkungan kantor yang kurang memadai, seperti kebersihan kantor yang tidak terjaga dan saluran air (selokan) yang kotor. Akses menuju kantor kelurahan pun relatif sulit dijangkau karena kondisi jalan yang sempit dan sulit dilalui baik kendaraan roda dua maupun roda empat.

Lebih jauh lagi, berdasarkan pengakuan sebagian masyarakat, proses pelayanan administrasi sering kali memakan waktu lama, terutama pada tahap penandatanganan surat. Bahkan, untuk mempercepat prosesnya, masyarakat terkadang harus menggunakan jasa calo agar pengurusan administrasi dapat segera diselesaikan. Dengan kondisi tersebut, peneliti menilai bahwa permasalahan utama dalam pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru terletak pada pelayanan administrasi yang kurang optimal, sehingga perlu mendapatkan perhatian serius.

Selain itu, dalam pengurusan administrasi surat-menyurat ditemukan kurangnya disiplin dan profesionalisme aparatur kelurahan yang berdampak pada efisiensi serta ketepatan waktu pelayanan. Evaluasi kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga menunjukkan bahwa masih

terdapat kekurangan dalam aspek keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu pelayanan. Hambatan-hambatan tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi dan dedikasi aparatur kelurahan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Fenomena strategi pengawasan di Kelurahan Kenangan Baru memperlihatkan bahwa pengawasan lebih banyak dilakukan secara administratif dan kurang melibatkan partisipasi masyarakat. Padahal, keterlibatan masyarakat sangat penting dalam membangun sistem pengawasan yang demokratis dan responsif. Saat ini, partisipasi masyarakat dalam pengawasan masih bersifat informal dan tidak terstruktur, seperti melalui keluhan lisan atau perantara RT/RW. Belum tersedia forum maupun media resmi yang memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara langsung dan sistematis.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang lebih spesifik terhadap sistem pengawasan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih umum menelaah hambatan pengawasan di beberapa kelurahan dalam satu kecamatan, penelitian ini secara mendalam mengeksplorasi mekanisme pengawasan yang diterapkan di tingkat kelurahan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti efektivitas pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis wawancara dan analisis dokumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai praktik pengawasan di

pemerintahan desa, serta bagaimana sistem yang ada dapat dioptimalkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penelitian ini penting untuk dilakukan dengan judul “Sistem Pengawasan Pemerintah dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, serta didasarkan pada masalah yang diangkat oleh peneliti dalam tulisan ini, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru.
2. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkesan berbelit-belit dalam proses administrasi di Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru.
3. Buruknya kualitas pelayanan masyarakat menimbulkan krisis kepercayaan terhadap birokrasi Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru.
4. Tidak adanya praktik pengawasan dalam pelayanan masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru.
5. Sistem pengawasan Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum berjalan secara optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, ruang lingkup permasalahan yang

terkait cukup luas sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk membahasnya secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pembatasan masalah agar penelitian lebih terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai sistem pengawasan Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada batasan masalah yang telah ditetapkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana sistem pengawasan Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengawasan Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem pengawasan Pemerintah Kelurahan dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan teoritis bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas peran pengawasan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih

responsif, transparan, dan efisien di tingkat kelurahan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti secara lebih mendalam mengenai mekanisme pengawasan pemerintahan kelurahan, khususnya pada Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang.

2. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Melalui penerapan sistem pengawasan yang optimal, masyarakat diharapkan dapat merasakan peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas dalam proses pelayanan. Dengan demikian, berbagai kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih cepat, efisien, dan tepat waktu.

3. Manfaat Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar perbaikan terhadap sistem pengawasan yang telah berjalan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Kelurahan maupun Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pengawasan serta merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam manajemen pelayanan publik di tingkat kelurahan.