

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hakikat sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri.

Pelayanan publik yang berkualitas dan pantas, telah menjadi tuntutan masyarakat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat yang lebih demokratis. Pelayanan publik erat kaitannya dengan tugas umum pemerintah termasuk pemerintah daerah. Dalam konteks layanan masyarakat, kelurahan atau lurah merupakan ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang memberi layanan mengenai berbagai kebutuhan warga. Pelaksanaan untuk memberikan kepedulian dan layanan ini tentu harus ditunjang pula oleh kepemimpinan lurah agar dapat menggerakkan unit tugasnya dengan baik. Kepemimpinan merupakan salah satu unsur pokok, agar lurah dapat diberdayakan dan dapat berfungsi dengan baik sebagai garda terdepan untuk dapat menumbuhkan semangat kepedulian dan melayani.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pemerataan pembangunan dalam konteks pemerintah daerah dan kelurahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dan Peraturan Menteri

Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penggabungan, Pemekaran dan Penghapusan Kelurahan merupakan sebuah keinginan pemerintah dalam rangka merespon dan mengakomodasi perkembangan dan kompleksitas kepentingan pelayanan masyarakat khususnya pada tingkat kelurahan termasuk di Kelurahan Bangun Rejo.

Kelurahan Bangun Rejo merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan data yang peneliti peroleh di Kelurahan Bangun Rejo pada Tahun 2012 Kelurahan Bangun Rejo memiliki 8 Dusun dengan Jumlah penduduk kurang lebih 10.300 jiwa dan 368 rumah tangga. Masyarakat di Kelurahan Bangun Rejo pada umumnya hidup dari berbagai mata pencarian seperti pegawai negeri sipil (PNS), pedagang, buruh pabrik dan petani (sawah dan perkebunan).

Berdasarkan keterangan salah seorang pegawai Kelurahan Bangun Rejo, pada umumnya warga masyarakat yang datang ke Kelurahan tersebut ingin membuat resi KTP (Kartu Tanda Penduduk), memperpanjang maupun mengurus KTP baru dan mengurus Kartu Keluarga (KK). Namun kondisi pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Bangun Rejo kepada warga masyarakat saat ini ternyata masih belum banyak membawa kepuasan bagi warga masyarakatnya.

Hasil observasi awal diperoleh bahwa di Kelurahan Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan para pegawai di kantor Kelurahan tersebut. Hampir setiap hari tampak beberapa warga masyarakat telah berkumpul di kantor kelurahan tersebut dengan berbagai keperluan seperti pengurusan izin, pengurusan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Kartu Keluarga (KK) dan lain

sebagainya, tetapi tidak ada pegawai yang melayaninya. Bahkan pada jam tugas pun masih ada pegawai yang tidak berada di tempat sehingga keinginan warga masyarakat dengan berbagai keperluannya harus tertunda. Masyarakat sebagai pengguna jasa harus mengalah karena biar bagaimanapun merekalah yang membutuhkan pelayanan.

Kurang maksimalnya partisipasi para pegawai kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat menimbulkan penilaian yang negatif dari warga masyarakatnya terhadap kinerja pegawai kelurahan termasuk lurah sebagai pemimpin di kantor kelurahan tersebut. Karena kepemimpinan yang tidak mampu memberikan motivasi terhadap para pegawainya akan menimbulkan masalah-masalah, misalnya pekerjaan akan menumpuk akibat tidak terselesainya pekerjaan-pekerjaan sebelumnya.

Menurut Robbin (2006:78) kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran. Menurut Sondang Siagian (2002:227) kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pemimpin satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku orang lain terutama bawahannya untuk berpikir, bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku yang positif, memberikan sumbangsih nyata dalam pencapaian tujuan organisasi. Dari defenisi di atas jelas bahwa peranan dari seorang pemimpin sangat besar dalam pencapaian tujuan dari organisasi melalui prestasi kerja dari pegawainya.

Menurut Kerlinger dan Padhazur (dalam Pradnyana dan Ningsih, 2013:29), faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif memberikan

pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Suatu organisasi yang berhasil dalam mencapai tujuannya serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya akan sangat tergantung pada para pimpinannya. Apabila pimpinan mampu melaksanakan fungsi-fungsinya dengan baik, sangat mungkin organisasi tersebut akan dapat mencapai sasarannya. Sebab itu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat mempunyai pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Pengurusan E-KTP di Kelurahan Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Kondisi pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Bangun Rejo kepada warga masyarakat terutama pengurusan e-KTP saat ini ternyata masih belum banyak membawa kepuasan bagi warga masyarakatnya.
2. Banyaknya masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan para pegawai di kantor Kelurahan Bangun Rejo.

3. Masyarakat sebagai pengguna jasa harus mengalah karena biar bagaimanapun merekalah yang membutuhkan pelayanan.
4. Kurang maksimalnya partisipasi para pegawai kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat menimbulkan penilaian yang negatif dari warga masyarakatnya termasuk lurah sebagai pemimpin di kantor kelurahan tersebut.
5. Sebagian besar masyarakat menilai kepemimpinan lurah masih belum efektif atau belum berhasil dalam memberikan pelayanan pengurusan e-KTP kepada masyarakat di Kelurahan Bangun Rejo,

C. Batasan Masalah

Kondisi pelayanan di Kelurahan Bangun Rejo terutama pengurusan e-KTP saat ini masih belum banyak membawa kepuasan bagi warga masyarakatnya, dan sebagian besar masyarakat menganggap kepemimpinan lurah masih belum efektif atau belum berhasil dalam memberikan pelayanan pengurusan e-KTP kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada efektivitas kepemimpinan lurah dalam pelayanan pengurusan e-KTP di Kelurahan Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah efektivitas kepemimpinan lurah dalam pelayanan pengurusan e-KTP di Kelurahan Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang?”.

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kepemimpinan lurah dalam pelayanan pengurusan e-KTP di Kelurahan Bangun Rejo Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Bagi pegawai kelurahan, dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih berpartisipasi dalam memberikan pelayanan umum terutama pengurusan KTP kepada warga masyarakatnya.
2. Bagi Lurah, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang positif dalam menentukan kebijakan tentang partisipasi pelayanan pengurusan KTP yang diberikan kepada warga masyarakatnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan atau referensi untuk meneliti tentang permasalahan yang sama di masa mendatang.