

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berlakunya Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten/kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggungjawab. Muara dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* yang akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik yang berorientasi pada kebutuhan dalam hal terhadap penerima layanan bagi masyarakat dalam pemberian pelayanan publik yang baik. Undang-Undang No 32 Tahun 2004 mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan.

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif.

Selain itu juga tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga

menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika dan kearifan.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini aparatur pemerintah desa melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan atau pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) bagi masyarakat. Dalam hal ini kantor kepala desa Hamparan Perak sebagai unsur pelaksanaan Pemerintahan kecamatan Deli Serdang merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Dalam hal ini kartu keluarga sangatlah bermanfaat pada masyarakat. Alasannya adalah karena kartu keluarga merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga.

Dalam hal ini, maka Aparatur pemerintah desa sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan dalam hal proses administrasi khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) memegang peranan penting didalamnya. Dalam hal ini banyak pihak yang berperan didalamnya termasuk kepala desa/lurah, pegawai lurah/desa,dan aparatur yang terkait lainnya. Jadi dalam hal ini Aparatur pemerintah desa memiliki peran yang sangat penting dalam hal pelayanan publik termasuk pengurusan Kartu Keluarga (KK). Maka untuk itu diharapkan aparatur pemerintah desa sebagai pembuat kebijakan untuk dapat melayani proses administrasi khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), sehingga kebutuhan administrasi masyarakat dapat terpenuhi dalam pelayanan publik. Aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintah agar dapat memberikan

pelayanan yang prima dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan atau keberatan untuk mengurus semua keperluan Administrasi masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Persepsi Masyarakat tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Desa Hampan Perak Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang.”

B. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah diterangkan dalam latar belakang masalah di atas, agar tidak terjadi kesalah pahaman pengertian tentang masalah yang diteliti, maka perlu diidentifikasi masalah terkait dengan judul di atas, yaitu :

1. Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik.
2. Peran aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik.
3. Upaya-upaya aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik.
4. Kepedulian aparatur pemerintah desa dalam melayani masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah mutlak dilakukan dalam setiap penelitian, agar penelitian terarah dan juga tidak meluas. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti menentukan batasan masalah dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu: persepsi masyarakat tentang

kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

D. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah merupakan rumusan formal yang operasional dari masalah yang diteliti. Sebagaimana yang terdapat dalam pedoman penelitian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Unimed (2000 : 11) yaitu” isi masalah harus konsisten dengan latar belakang dan ruang lingkup masalah”.

Berdasarkan hal tersebut, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

”Bagaimana persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di desa Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang?

E. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui maksud dari suatu penelitian maka perlu adanya tujuan penelitian menurut Ali (2002 : 7) mengatakan bahwa :

Tujuan penelitian sangat besar pengaruhnya terhadap komponen atau elemen generalisasi yang lain, terutama metode teknik alat maupun generalisasi yang di peroleh. Oleh karena itu diperlukan ketajaman seorang dalam merumuskan tujuan penelitian yang akan dilakukan karena tujuan penelitian pada dasarnya titik anjak dan titik unjuk yang akan dicapai seseorang melalui kegiatan penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan pendapat di atas dan dengan memperhatikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, dan perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai adalah: Untuk memperoleh gambaran faktual mengenai persepsi

masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di desa Hampan Perak Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Bahan masukan dan sekaligus pemikiran bagi aparatur pemerintah desa terhadap kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK).
2. Sebagai sumbangsih bagi pembangunan pemerintah desa berkaitan dengan pelayanan publik di desa Hampan Perak Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang.
3. Menambah pengetahuan dan meningkatkan wawasan berfikir penulis, khususnya dalam bidang penelitian.
4. Bahan masukan bagi penelitian lanjutan.