

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Setiap warga Negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang disebut dengan pelayanan publik (*public services*). Dengan kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat berharap semua keinginan dapat terpenuhi. Tugas aparatur pemerintah daerah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Aparatur pedesaan sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan dalam hal proses pemberian pelayanan, memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini banyak pihak yang berperan didalamnya termasuk kepala desa/lurah, pegawai desa/lurah, dan catatan sipil, jadi dalam hal ini aparatur pedesaan memiliki peran yang sangat penting dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dapat mengayomi semua kepentingan masyarakatnya, terlebih kepentingan itu untuk kepentingan

rakyat banyak. Sudah sewajarnya elit birokrat dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Pelayanan aparatur pemerintahan desa sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya orang berhak mendapat kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan demikian masyarakat akan merasa puas dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa.

Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan umum juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan umum selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk proses dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan umum mutlak diperlukan agar *image* buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan umum yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali.

Sementara itu dalam social budaya, pelayanan umum yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai dikalangan masyarakat, timbulnya saling curiga, meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama. Akibat yang sangat buruk terlihat melalui berbagai kerusuhan

dan tindakan anarkhis diberbagai daerah. Seiring dengan hal itu masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus kearah negatif dengan berbagai tindakan yang tidak rasional dan cenderung melanggar hukum. Berbagai masalah yang diidentifikasi tersebut tampaknya dapat diatasi secara perlahan dengan pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai pelayan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang ‘melayani’ bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya.

Melihat latar belakang tersebut maka penulis menetapkan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Umum Didesa Tapan Nauli III Kecamatan Tapan Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah”.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah desa

2. Upaya-upaya aparaturn pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan umum.
3. Peran aparaturn pemerintah desa dalam memberikan pelayanan umum.
4. Kondisi peningkatan pelayanan umum yang diberikan oleh aparaturn desa.

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 :

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa
2. Peran aparaturn pemerintah desa dalam memberikan pelayanan umum

D. Rumusan Masalah

Rumusan 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:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja aparaturn pemerintah desa
2. Bagaimana peran aparaturn pemerintah desa dalam memberikan pelayanan umum

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 diatas dan dengan memperhatikan latarbelakang, identifikasi masalah, batasan masalah, dan perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai adalah :

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah desa
2. Mengetahui peran aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan umum

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bahan masukan bagi mahasiswa dalam meneliti masalah yang sama pada lokasi yang berbeda.
2. Bahan masukan dan sekaligus pemikiran bagi aparatur desa dalam melaksanakan tugasnya.
3. Menambah pengetahuan dan meningkatkan wawasan berpikir penulis, khususnya dalam bidang penelitian.
4. Bagi perguruan tinggi merupakan suatu informasi/bahan kajian dan menambah literature untuk penelitian lebih lanjut bagi masyarakat kampus perguruan tinggi khususnya mahasiswa jurusan PPKn fakultas ilmu sosial.