BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang menganut pinsip demokrasi dalam sistem pemerintahannya. Demokrasi dalam pemerintahan dipahami sebagai pemerintahan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Selanjutnya, untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, pemerintah Indonesia melaksanakan pemerintahannya dengan sistem desentralisasi. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah diatur oleh UU Pemerintah daerah mengenai pelaksanaan sistem desentralisasi di negara Indonesia. Pemerintah pusat memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah untuk melakukan serangkaian proses, mekanisme dan tahap perencanaan yang dapat menjamin keselarasan pembangunan. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 telah mengamatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, diatur UU desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan

kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia.

Pemerintahan desa memiliki peran yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah desa memerlukan kewenangan tersendiri dan fasilitasi dari pemerintahan diatasnya untuk menjalankan pemerintahannya. Dalam pembangunan desa,pemerintah pusat telah menyerahkan wewenang seutuhnya kepada pemerintah desa.

Desa merupakan dasar dari satuan pemerintah yang terkecil dari suatu komunitas pemerintahan Negara. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur pemerintahan desa dalam perencanaan pembangunan. Dalam arti masyarakat ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurusi rumah tangga, sehingga bisa mandiri dansesuai dengan potensi dan sumberdaya yang dimiliki desa tersebut. Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebegai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa.

Kepala Desa merupakan pimpinan yang tertinggi didesa. Kepala desa mempunyai andil penting didalam kemajuan satu desa. Sebagai seorang pemimpin kepala desa dituntun untuk bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

dengan baik. Kepemimpinan adalah perilaku dari seseorang individu yang memimpin adalah perilaku dari seseorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok ke suatu tujuan yang ingin dicapai bersama. Ukuran yang biasanya digunakan mengenai efektivitas pemimpin adalah sejauh mana seorang pemimpin tersebut melaksanakan tugasnya secara berhasil dan mencapai tujuan-tujuannya.

Untuk melaksanakan layanan yang berkualitas salah satu strategi pemerintah adalah menerapkan prinsip transparansi dalam menjalankan roda birokrasi.Hal ini diungkapkan oleh Sedarmayanti (2009;289-290) melalui prinsip utama unsur *good governance* yaitu, Transparansi (keterbukaan) dapat dilihat dari 3 aspek :

a) Adanya kebijakan terbuka terhadap pengawasan,
b) Adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah,
c) Berlakunya prinsip *check and balance* antar lembaga eksekutif dan legislatif."

Desa Maju merupakan salah satu desa yang akan diteliti yang berada di kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi, Dalam penyelenggaraan pemerintahannya, desa mempunyai peran yang sangat penting dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip Transparansi sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi dalam pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai

kesejahteraan masyarakat. Sehingga Instruksi Presiden Republik Indonesia No.5 Tahun 2003 tentang paket kebijakan ekonomi menjelang dan sesudah berakhirnya program kerja sama dengan *Internasional monetary fund* (IMF) mengintruksikan kepada menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk melakukan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dalam pelayanan masyarakat terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan pelayanan publik.

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Agar dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah, bagi penyelenggara negara termasuk didalamnya aparatur pemerintah yang ada di desa perlu memahami dengan pasti apa tugas dalam pelayan publik. Aparat desa sebagai pemberi pelayan kepada masyarakat yang berkualitas dan berkuantitas kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan yang lain.

Saat ini tugas dan kualitas pelayanan umum yang diberikan oleh aparat pemerintah desa menjadi sorotan masyarakat, disebabkan karena masih lemahnya kinerja kualitas pelayanan, hal ini karena kurangnya keterbukaan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kurang jelas mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, rincian biaya dan waktu penyelesaian dalam pelayanan publik.

Melalui observasi awal yang penulis lakukan bahwa permasalahan yang terkait transparansi pelayanan di Desa Majuantara lain,mengenai prosedur

pelayanan, persyaratan, rincian biaya dan waktu penyelesaian dalam pelayanan. Dalam penelitian ini akan mengkaji beberapa permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Maju dalam hal pengurusan, Surat Pindah, Surat Pengantar Nikah, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Kurang Mampu dan Kartu Tanda Penduduk. Namun, kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pelaksanaan pelayanan publik, di Desa pada era globalisasi ini justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan Transparansi yang utuh. Permasalahan-permasalahan yang terjadi antara lain:

Pertama mengenai prosedur pelayanan publik di Desa Maju masih kurang jelas prosedurnya karena masyarakat hanya bisa memahami kejelasan dari aparat Desa Maju dan mengikuti langkah-langkah mengenai prosedur surat-menyurat. salah satu masyarakat ingin mengurus surat pindah, masyarakat belum sepenuhnya memahami kejelasan dari langkah-langkah prosedur pelayanan dalam penentuan prosedurnya yang ditetapkan aparat desa, sehingga masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan surat pindah yang dibutuhkan. Masih kurangnya keperdulian aparat desa dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi. Proses pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kurang optimal, Sehingga masyarakat merasa tidak mendapat pelayanan yang baik.

K*edua* mengenai persyaratan pelayanan, kualitas pelayanan dalam hal kejelasan tentang persyaratan administrasi pelayanan di Desa Maju tidak jelas karena tidak ditemukan papan informasi mengenai persyaratan. Sehingga

masyarakat tidak memiliki kemudahan dalam membawa segala macam persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk memproses pelayanan yang diperlukan. Hal ini dapat dilihat ketika salah satu masyarakat ingin mengurus surat akta lahir, dalam proses menyelesaikan surat-menyurat masyarakat harus banyak menyisihkan waktunya. Hal ini menyebabkan pandangan masyarakat terhadap transparansi pelayanan publik di Desa Maju kurang maksimal.

Ketiga, mengenai Rincian Biaya suatu pelayanan publik di Desa Maju agar cepat terselesaikan dalam pengurusan pelayanan surat menyurat, Aparatur desa terkadang mengutip dana dari masyarakat, kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi menjadi keluhan masyarakat Desa Maju. Aparatur desa juga tidak transparan dalam penentuan tarif untuk menyelesaikan surat-menyurat.

Apabila dalam pelaksanaannya masyarakat dikenakan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ada maka tindakan dari aparatur desa tersebut termasuk pungutan liar. Salah satu contoh masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga yang baru, salah satu warga dari Desa Maju dikenakan biaya sebesar Rp. 40.000. Dasar yang digunakan untuk memungut biaya tersebut yaitu berdasarkan Penetapan Biaya Administrasi yang telah disepakati antara Kepala Desa dengan Kepala Dusun. Kenyataan tersebut semakin menguatkan bahwa adanya penyimpangan. Padahal ini merupakan kewenangan dari desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah ada penetapannya namun pada kenyataanya semakin membebani warga. Seharusnya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

K*eempat,* jangka waktu penyelesaian Selain itu, masyarakat juga tidak mendapatkan kepastian dari pegawai Kantor Kepala Desa Maju mengenai berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkannya, sehingga masyarakat merasa enggan untuk datang ke tempat layanan karena harus mengeluarkan biaya dan tenaga yang tidak sedikit pula hanya untuk memastikan bahwa layanan yang dibutuhkannya telah selesai.

Hal ini dapat dilihat dengan penyelesaian pelayanan e-KTP yang memerlukan waktu berminggu-minggu, bahkan sampai berbulan-bulan. Begitu juga dengan surat-surat yang lain pada saat masyarakat ingin mengurus Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Surat Tanah dan Surat Ijin Mendirikan Bangunan. masyarakat tidak mengetahui berapa banyak waktu yang harus dihabiskan untuk mengurus keperluan tersebut. Hal seperti ini dapat menyebabkan terjadinya pungutan liar, yang sering kali dimanfaatkan oleh aparat pelayan.

Jadi untuk mengatasi masalah tersebut, dalam hal ini aparatur pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, dan lain-lain. Maka untuk itu diharapkan kepada aparatur pemerintah dapat bekerja dengan baik, pelayanan yang baik, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik. Aparatur pemerintah desa perlu melakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaran pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya.

Untuk menciptakan pemerintah desa yang transparan aparatur pemerintah desa perlu memperhatikan kesejahteraan masyarakat desa beserta perangkat desa lainnya serta mengatasi masalah-masalah dalam masyarakat secara arif dan bijaksana guna terwujudnya transparansi sehingga pemerintah desa dengan masyarakat saling memberi kepercayaan dan saling merangkul agar terciptanya masyarakat yang sejahtera. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang " **Transparansi dalam Pelayanan Publik di Desa Maju Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi".**

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah mutlak dilakukan dalam setiap penelitian, agar penelitian lebih terarah. Untuk lebih memudahkan penulisan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu:Transparansi pelayanan publik di Desa Maju, terkait pengurusan surat menyurat (administrasi).

C. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena perumusan masalah inti dari seluruh permasalahan yang telah diidentifikasi lebih dahulu. Dengan demikian, penulisan merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana transparansi pelayanan publik di Desa Maju Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi?

D. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan latar belakang, batasan masalah, dan perumusan masalah maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui, transparansi pelayanan publik di Desa Maju Kecamatan Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

E. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan penelitian, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, sebagai bahan untuk menambah dan memperluas wawasan tentang transparansi dalam pelayanan publik.
2. Bagi pemerintah khususnya kepala desa, dan pegawai di Desa Maju di himbau agar tetap peduli dan melayani masyarakat dalam pembuatan proses surat-menyurat.
3. Bagi masyarakat Desa Maju agar lebih mengetahui dan memperoleh informasi tentang pengurusan berbagai keperluan administrasi.
4. Bagi fakultas, sebagai penelitian lanjutan bagi peneliti yang lain yang ingin meneliti permasalahan yang sama dan memperkaya gudang ilmu khususnya di jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Medan.

THE Character Building UNIVERSITY