

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sangat luas dan memiliki keragaman yang berbeda dari setiap wilayah menyebabkan tidak memungkinkan bila segala sesuatunya akan diurus oleh pemerintah pusat. Maka dari itu perlu dibentuk pemerintahan di setiap daerah, pemerintahan daerah penyelenggara pemerintahan dapat berinteraksi lebih dekat dengan masyarakat sehingga terealisasi pelayanan publik dengan efektif.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kinerja aparatur desa menjadi salah satu indikator dalam pelayanan publik. Dalam permendagri Nomor 62 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal bidang pemerintahan dalam negeri di kabupaten/kota Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa standar pelayanan minimal bidang pemerintahan dalam negeri yang selanjutnya disebut standar pelayanan minimal bidang pemerintahan dalam negeri adalah tolok ukur kinerja pelayanan pemerintahan dalam negeri yang diselenggarakan daerah kabupaten/kota.

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, menyebutkan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah 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 (Nur Hidayati 2010:2).

Desa merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan yang dipimpin oleh kepala desa. Dalam suatu instansi diperlukan peran kinerja dalam aparatur desa, karena aparatur desa dapat menentukan tercapai atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai tugas dari aparatur desa di Indonesia.

Di era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintahan khususnya pemerintahan daerah adalah menampilkan aparatur yang profesionalis, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Vera Pasaribu, M. Si 2018:3).

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang

pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur desa dalam memberikan layanan. Paling tidak ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian.

Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku dan tidak fleksibel, sehingga aparatur desa terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik di Desa Pantai Cermin Kiri berupa pelayanan pembuatan surat keterangan pembuatan surat akta kelahiran, kartu penduduk sementara, surat keterangan tinggal sementara, surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu. Dari survei yang dilakukan terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, bahwa aparatur desa cenderung memprioritaskan kedudukan dibandingkan pelayanan publik yang mengacu pada peraturan dan belum memenuhi kriteria. Misalnya, dalam hal informasi mengenai bantuan pemerintah masyarakat yang saudaranya bekerja di kantor desa lebih cepat mendapat informasi dibandingkan masyarakat lain.

Selain itu, adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Respon petugas yang kurang ramah dan kurangnya sosialisasi mengenai informasi pengurusan surat-surat di kantor desa membuat masyarakat merasa kurang nyaman dan memilih untuk tidak mengurus surat-surat yang diperlukan secara langsung melainkan memakai jasa petugas yang menawarkan jasa mengurus surat-surat yang diperlukan masyarakat dengan cepat dan mengutip uang dari masyarakat yang memakai jasa calo tersebut. Masih adanya salam tempel (uang tip) dalam setiap mengurus surat-surat merupakan hal yang harus dihilangkan dalam pelayanan publik karena dapat memberi citra buruk bagi pelayanan yang seharusnya memberi kenyamanan dan bebas dari pungli.

Pelayanan di desa tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh aparatur desa. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur desa sebagai birokrasi dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan umum yang baik yang sesuai dengan prosedur dan aparatur desa harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif, tidak

pungli dan efisien, terutama dalam pelaksanaan pelayanan pada bagian administrasi.

Beberapa indikasi kelemahan kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian, tentang bagaimana persepsi masyarakat mengenai kinerja pemerintah desa yang dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian yang ada, mendorong untuk lebih jauh lagi meneliti tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang meski kinerja aparatur desa sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan berjalan sesuai format kerja, akan tetapi masih terdapat hambatan dan masalah yang terjadi dilapangan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aparatur desa pada dasarnya adalah pelayan masyarakat dan seharusnya aparatur desa tidak sungkan memberi pelayanan yang baik bagi masyarakatnya. Pemerintah desa ada bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pemerintah harus bisa mempertanggungjawabkan kebijakan yang sudah diambil dan terus meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pra penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara bersama Kepala Desa Pantai Cermin Kiri Bapak M. Elizar menjelaskan bahwa pelayanan publik yang ada di kantor desa setiap tahunnya aparatur desa berupaya memaksimalkan kualitas pelayanan yang ada di kantor desa. Namun,

masih terhambat dengan mencocokkan jadwal masyarakat dengan jadwal sosialisasi pelayanan publik. Bukan hanya itu faktor biaya pembuatan sosialisasi juga jadi penghambat karena minimnya biaya untuk melakukan kegiatan tersebut dan minimnya rasa ingin tahu masyarakat dan sudah terbiasanya budaya diuruskan surat-surat oleh jasa calo membuat masyarakat enggan untuk turun langsung dalam proses pembuatan surat-surat yang ingin dibuat di kantor desa oleh karena itu hanya sedikit masyarakat yang sudah majulah yang mau membuat surat-surat yang diperlukan secara langsung datang ke kantor desa dan dilayani oleh aparatur desa dengan baik.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara singkat kepada kepala desa, permasalahannya adalah aparatur desa belum mampu menyelenggarakan sosialisasi pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan publik cukup sedikit dan minimnya biaya desa membuat peningkatan kualitas pelayanan menjadi terhambat.

Hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang enggan turun langsung dalam pembuatan surat-surat hanya karena masih berpikir bahwa pembuatan surat-surat kepentingan di kantor desa membutuhkan waktu yang lama. Biaya desa yang minim membuat adanya aparatur desa yang mengambil kesempatan dengan menjadi pembuka jasa pembuatan surat-surat kepentingan tanpa harus penerima layanan turun langsung.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penelitian ini meneliti lebih dalam tentang **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah terbatas pada kualitas pelayanan administrasi di kantor Desa Pantai Cermin Kiri yang masih rendah karena layanan ini yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoretis**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin

Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian dan tambahan pengetahuan di bidang akademis serta administrasi dan menjadi sumber ilmu atau referensi acuan bagi penelitian lain yang melakukan penelitian dengan tema yang sama dalam lingkungan masalah yang berbeda.

#### **b. Manfaat Praktis**

Secara Praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat desa secara umum dan kepada aparatur desa agar:

##### 1. Bagi Aparatur Desa

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih kepada kantor Desa Pantai Cermin Kiri dalam bentuk pengetahuan Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai. Sebagai bahan evaluasi untuk kepala desa dan aparatur desa agar lebih bisa meningkatkan efektivitas dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

##### 2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan bagi masyarakat tentang pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kantor Desa Pantai Cermin Kiri Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai.



### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan untuk penulis dengan terjun langsung ke lapangan dan memberikan pengalaman belajar yang menumbuhkan kemampuan dan keterampilan meneliti dan menulis serta pengetahuan yang mendalam terutama pada bidang yang dikaji.

