

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara lebih luas dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun hal ini dikemukakan oleh Budiman (2004 : 03).

Pengertian pelayanan publik yang lebih lengkap dikutip dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertiannya adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan menurut Kurniawan dalam Lijan Poltak (2010 : 09) pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh

organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan peraturan yang telah ditetapkan. pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Demikian halnya dengan pelayanan publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo. Pelayanan publik di desa di laksanakan oleh Aparatur Pemerintah Desa atau yang sering di kenal dengan Perangkat Desa. Adapun kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh Perangkat Desa tersebut terdiri dari berbagai macam bentuk yang dibagi tiga kelompok yaitu, Pertama, kelompok pelayanan administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen administrasi kependudukan dan perijinan. Kedua, kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang digunakan publik seperti penyediaan fasilitas umum. Ketiga, kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa seperti pendistribusian Beras Raskin dan BLSM.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Balai Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo , di temukan fakta bahwa sebagian besar masyarakat Desa yang datang ke Balai Desa untuk memperoleh pelayanan publik dari aparat pemerintahan desa tidak mengetahui persyaratan apa saja yang di butuhkan untuk melengkapi

berkas pelayanan yang ingin di ajukan. ,contohnya dalam membuat KTP harus di sertai Photo berwarna , foto Copy KTP dan KTP lama jika ada.

Akan tetapi kurangnya pengetahuan tentang berkas – berkas apa saja yang harus di lengkapi dalam pembuatan KTP baru membuat masyarakat harus bolak balik ke Balai Desa untuk melengkapi Persyaratan tersebut. Sehingga pelayanan yang seharusnya bisa cepat di layani menjadi lamban karena tidak lengkap nya berkas – berkas yang diajukan. Dan masih banyak lagi masalah yang di hadapi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Hal tersebut menjadikan peranan dan fungsi aparatur Desa semakin dipertanyakan dan diragukan tingkat profesionalismenya, berbagai keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik, pelayanan yang berbelit-belit, kurang kreatif dan inovatif, rendahnya kinerja dan SDM serta mungkin masih banyak lagi kebiasaan atau hal – hal negatif dari aparatur Desa yang lainnya yang membuat masyarakat memiliki persepsi negatif terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas maka peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian mengenai “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDY KASUS DI DESA NGRANDU KECAMATAN KAUMAN KABUPATEN PONOROGO TAHUN 2014)”

1.2. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014.
2. Untuk mengetahui Faktor - faktor yang mempengaruhi Persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Ngrandu Kecamatan Kauman Kabupaten Ponorogo tahun 2014..

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan kerangka pikir dan permasalahan serta tujuan di atas, maka penelitian ini di harapkan memberikan manfaat, di antaranya adalah:

1. Bagi Pemerintah Desa Ngrandu

Adanya persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik dapat memberikan masukan maupun kritik saran agar kedepanya pelayanan publik lebih maksimal.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru terhadap masyarakat umum mengenai pelayanan publik.

3. Bagi Jurusan

Memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai syarat tugas akhir sekaligus menambah wawasan berfikir dan pengalaman dalam pemerintahan desa..

5. Bagi Peneliti Lain

6. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan untuk mendorong penelitian selanjutnya.