

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelaksanaan Otonomi Daerah secara umum merupakan kemampuan daerah dalam upaya untuk mengurus rumah tangganya sendiri dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tujuan dikeluarkannya kebijakan Otonomi Daerah, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah adalah agar Daerah dapat menyelenggarakan Pemerintahannya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan Daerah dalam memberikan kesejahteraan dalam masyarakat. Disamping itu dikeluarkkan pula Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah merupakan awal reformasi Otonomi Daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas Penyelenggaraan Otonomi Daerah untuk memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi Pemerintahan di perkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat guna menjamin penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan, Pemerintah telah membuat suatu peraturan yang disebut dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan. Kelurahan yaitu suatu organisasi Pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat yang merupakan ujung tombak keberhasilan Pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat (Hanif Nurcholis : 2010:525)

Untuk mengevaluasi kinerja aparatur Kelurahan kepada masyarakat sekaligus sebagai respon atas aspirasi yang berkembang di tengah masyarakat, maka pihak Pemerintah khususnya Kelurahan perlu upaya mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ditambah dengan semakin kompleksnya permasalahan yang terjadi ditengah masyarakat dan ditambah lagi semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kebutuhan mereka di dalam masyarakat. Maka dalam hal ini semakin dituntutnya ketersediaan aparatur Kecamatan dan Kelurahan yang memiliki kapasitas. Evaluasi yang dimaksudkan untuk memberikan penilaian tentang kinerja ataupun kemanfaatan sesuatu kegiatan tertentu (LAN 2005) (Dyah Mutiarin : 2014:79).

Evaluasi Aparatur Kelurahan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan Pelayanan Publik dengan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) searah ber daya guna dan berhasil guna, sehingga diharapkan terciptanya suatu keadaan yang lebih baik. Dalam melaksanakan tugas untuk memberikan Pelayanan kepada Publik setiap aparatur harus memperhatikan nilai-nilai yang etis dalam mengambil keputusan demi kepentingan publik serta senantiasa berpedoman kepada nilai- nilai kejujuran, kearifan, tanggung jawab dan disiplin kerja. Masyarakat secara keseluruhan minta diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh pada upaya-upaya pengembangan pelayanan, karena masyarakat memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma mereka miliki. Oleh karena itu setiap aparatur harus berupaya untuk membantu, menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan masyarakat sehingga dapat memberikan sesuatu yang disampaikan dan disajikan. Sejalan dengan semakin maju dan berkembangnya pembangunan yang diimbangi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi

berdampak terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan serba cepat dan prima, terutama sekali yang menyangkut urusan berupa layanan barang-barang yang nyata (*Tangible*), juga dapat berupa barang yang tak nyata (*Lutangible*) seperti informasi, serta berupa layanan jasa (keahlian dan keterampilan).

Aparatur Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa dapat mengembang tugas dan tanggungjawab secara cepat dan tepat sebagai wujud pelayanan prima. Agar tercapainya suatu pelayanan publik yang prima dalam melaksanakan tugas, terutama yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat yang majemuk dituntut kehati-hatian, kecermatan, sebagaimana yang tertuang dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1947, diantaranya menyatakan memberikan pelayanan pada masyarakat sebaik-baiknya sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing. Bertitik tolak dari permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Bidang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Di Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan sebuah konsep dasar untuk melakukan penelitian, dengan adanya identifikasi masalah akan dapat mengarahkan pembahasan penelitian yang sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan. Identifikasi masalah harus diperhatikan agar masalah dalam penelitian ini adanya nyata yang mampu menjelaskan masalah yang timbul.

Dalam penelitian ini masalah dapat didefinisikan :

1. Bagaimana kinerja kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Peneliti ini hanya membatasi masalah dan hanya mendeskripsikan dari segi faktor atau manajemen kinerja aparatur Pemerintah Kelurahan, Dalam Kinerja Pelayanan Publik dalam bidang Ketentraman dan Ketertiban umum di Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai, khususnya bagian siskamling.

### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dalam Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum?

### **1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas maka dapat ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Kelurahan Tegal Sari Mandala II Kecamatan Medan Denai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berkenaan dengan manfaat yang ilmiah dan praktis dengan hasil penelitian.

Adapun Manfaat Penelitian yaitu:

1. Menambah ilmu pengetahuan pada umumnya dalam Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.
2. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata- 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.
3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kota Medan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintahnya.
4. Sebagai acuan bagi lurah beserta staf untuk meningkatkan Pelayanan Publik.