

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan daerah dengan prinsip otonomi daerah dan desentralisasi yang terkandung dalam Undang-undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menitikberatkan pada fokus pencapaian kesejahteraan masyarakat di daerah. Prinsip otonomi daerah dan desentralisasi juga mengharuskan adanya partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah sehingga menjadi kewajiban pemerintahan daerah untuk dapat memberikan akses yang seluas-luasnya bagi hadirnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Bentuk kesediaan pemerintahan daerah dalam merespon partisipasi masyarakat dalam rangka melaksanakan tugas dan kewenangan maka pemerintahan daerah dengan segenap birokrasi yang melekat di dalamnya harus menyesuaikan “diri” melalui reformasi birokrasi yang memfokuskan pada peningkatan pelayanan yang mudah diakses oleh publik. Birokrasi yang notabene nya sebuah organisasi tentulah memiliki sistem berikut sub sistem yang didalamnya melekat pula tugas ataupun fungsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya meski berada pada tujuan yang sama yakni melayani suatu hal yang menjadi peran dari organisasi (birokrasi).

Pemerintahan daerah sebagai organisasi yang besar dalam lingkup daerah seperti pada kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang yang berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sesuai tugas dan fungsi yang telah digariskan sehingga keberadaan kantor Bupati Deli Serdang dapat di akses oleh publik secara luas dengan berbagai kepentingan. Dengan luasnya wilayah Kabupaten Deli

Serdang yang berimplikasi pada besarnya jumlah penduduk serta beragamnya kepentingan publik terhadap Bupati Deli Serdang maka di perlukan pengelolaan akses publik ke kantor Bupati Kabupaten Deli Serdang dengan tujuan agar publik yang berkunjung ke kantor Bupati Deli Serdang dapat diketahui tujuannya, terjadwal, dan terdata sehingga terjadi keteraturan jadwal ditengah kesibukan publik yang berkepentingan dan juga ditengah kesibukan Bupati Deli Serdang.

Berdasarkan uraian pemikiran diatas maka penelitian ini akan melihat bagaimanakah peranan tata usaha bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka ditetapkanlah rumusan masalah yang akan diteliti yakni :

1. Bagaimanakah peranan tata usaha bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kendala apa saja yang ditemukan tata usaha bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Pembatasan Masalah

Terkait dengan kefokusannya pada penelitian ini maka diberikan pembatasan masalah pada penelitian ini dengan tujuan agar masalah penelitian yang akan diteliti tidak menjadi luas namun menjadi lebih fokus. Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini ialah :

1. Penelitian ini difokuskan pada bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kendala yang ingin diteliti pada penelitian ini ialah kendala yang dirasakan oleh bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Penelitian ini fokus pada periode tahun 2014 (satu tahun).

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui peranan tata usaha bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Mengetahui Kendala apa saja yang ditemukan tata usaha bagian umum kantor bupati deli serdang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi kedalam dua aspek yakni aspek manfaat teoritis dan manfaat praktis.

Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam perkembangan penggunaan teori organisasi berikut varian yang melekat didalamnya
2. Hasil penelitian ini akan menjelaskan kesenjangan antara teori dan realitas
3. Hasil penelitian ini akan bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini akan bermanfaat sebagai masukan bagi pihak yang terkait
2. Hasil penelitian ini berguna sebagai data perbandingan bagi organisasi lainnya yang terkait
3. Hasil penelitian ini berguna sebagai motivasi bagi pegawai khususnya tata usaha bagian umum untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat