

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang masalah**

Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan itu. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/daerah Kota di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Nurcholis:2010:525).

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat (3) tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat kelurahan sebagaimana berasal dari pegawai Negeri sipil dari pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang No. 43 Tahun 2014).

Dalam tatanan keilmuan, pelayanan publik dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan saling keterkaitan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Terutama dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan Pelayanan Publik untuk kepentingan bersama (Mulyadi:2015:1).

Melihat kondisi masyarakat Indonesia saat ini, masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka peroleh dari pemerintah baik secara langsung dari masyarakat maupun melalui pemberitaan pada media tentang masih rendahnya kualitas pelayanan saat ini.

Pada Era Reformasi saat ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung. (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa) (<http://scribd.com/Pemerintahan-Kelurahan/> di akses tanggal 10 oktober 2015).

Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah “kelurahan”. Dari pemantauan selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya kedisiplinan dan kurangnya staff kepegawaian di kelurahan tersebut (<http://scribd.com/Pemerintahan-Kelurahan/> di akses tanggal 10 oktober 2015).

Harusnya dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam kondisi saat ini. Kinerja pemerintahan harus mampu menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara

optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Kelurahan Kenangan.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat ia bekerja. Oleh karena itu, dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal (Mulyadi:2015:1).

Jika melihat kondisi kinerja pemerintah kelurahan saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah “Evaluasi” guna untuk melihat seberapa jauh kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini berorientasi pada upaya menilai secara kritis dan cerdas terhadap kinerja kelurahan dalam memberi pelayanan dan sejauh mana pelayanan publik itu untuk mencapai tujuan, sasaran dan dampak yang diharapkan. Dari berbagai pandangan Evaluasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan di Kelurahan Kenangan hal ini disebabkan kurangnya staff pegawai dan tata tertib administratif yang kurang baik dalam pengarsipan dokumen.

Maka diharapkan kinerja kelurahan yang dihasilkan harus betul-betul bisa memberikan pelayanan dalam kehidupan masyarakat dan kemudian dilakukan evaluasi melalui upaya untuk menilai secara kritis dan cerdas terhadap pelayanan Publik yang akan maupun yang sedang dilakukan serta sejauh mana kinerja aparatur Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Setiap Instansi maupun perusahaan pada umumnya mempunyai masalah dalam menjalankan kegiatan, baik instansi kecil maupun instansi besar. Setiap masalah yang ada harus diatasi sedini mungkin demi keberhasilan suatu instansi apalagi instansi pemerintahan.

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

Dalam penelitian ini masalah dapat diidentifikasi:

1. Bagaimana Evaluasi Kinerja yang dilakukan pemerintah Kelurahan Kenangan Baru terhadap pegawai.
2. Bagaimana kinerja Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagian surat pengantar akte kelahiran.

## **1.3 Pembatasan masalah**

Batasan masalah sangat penting untuk diuraikan sebelum masuk pada tahapan-tahapan berikutnya, disamping itu batasan masalah ini sangat perlu ditentukan agar pembahasan yang akan dilakukan tidak menyimpang dari konteks permasalahan saat ini. Penelitian ini hanya membatasi tentang evaluasi kinerja

Kelurahan Kenangan baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang bidang Pelayanan Umum khusus nya bagian surat pengantar berupa:

1. Surat pengantar akte pada bulan Desember 2015 s/d Januari 2016

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah ini berfungsi untuk membatasi studi dan mengacu pada pelaksanaan penelitian secara objektif terhadap objek penelitian. Selain itu dengan perumusan masalah yang jelas, akan memenuhi kriteria untuk memuaskan dan mengeluarkan data yang diperoleh dari objek penelitian. Jadi Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini: “Bagaimana kinerja Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya bagian surat pengantar Akte Kelahiran di Kelurahan Kenangan baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”.

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

##### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

##### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan penulis dalam kajian Ilmu Pemerintahan khususnya kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi kepada masyarakat terkait kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

