

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berbentuk kesatuan (Pasal 1 ayat 1 UUD 1945) yang artinya kedaulatan Indonesia adalah tunggal dan tidak terbagi pada negara-negara bagian seperti dalam negara federal/serikat. Oleh karena itu, sistem pemerintah yang digunakan adalah sentralisasi, dimana pemerintahan pusat adalah yang tertinggi. Namun, mengingat bahwa Indonesia merupakan negara yang besar dengan luas wilayah mencapai 1.916.862,20 km² dan jumlah pulau 16.506 (Badan Pusat Statistik, 2019) dengan jumlah Penduduk mencapai 265,015 pada tahun 2018 (Badan Pusat Statistika, 2019), maka dirasa tidak memungkinkan bagi Indonesia untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan sistem sentralisasi. Pemerintahan pusat yang berada di Jakarta akan kesulitan menyelenggarakan pemerintahan secara langsung dari Sabang sampai Merauke. Sehingga berdasarkan Pasal 18 ayat 2 UUD 1945 penyelenggaraan pemerintahan Indonesia tidak diselenggarakan secara sentralisasi, tetapi secara desentralisasi.

Desentralisasi merupakan sistem pemerintahan dimana daerah-daerah diberikan kewenangan untuk mengurus wilayah atau daerahnya sendiri. Desentralisasi memberikan kesempatan kepada provinsi, kabupaten/kota, bahkan desa untuk mengenali dan menggali potensi yang ada di daerahnya masing-masing. Melalui kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah ini diharapkan penyelenggaraan pemerintahan akan berjalan lebih maksimal, karena pemerintah daerah melalui kewenangan yang dimiliki akan mengurus pemerintahan daerahnya masing-masing tanpa menunggu keputusan dari pemerintah pusat. Kesiapan dan kemampuan suatu daerah dalam mengelola seluruh potensi dan sumber daya yang ada sangat menentukan tingkat keberhasilan penyelenggaraan sistem pemerintahan desentralisasi atau yang sering disebut otonomi daerah.

Penerapan sistem pemerintahan desentralisasi diharapkan dapat menciptakan suasana pemerintahan yang efektif dan efisien, termasuk dalam hal pelayanan untuk masyarakat. Mukmin, dkk

(2018:106) menjelaskan bahwa salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah ialah meningkatnya pelayanan pemerintahan desa terhadap masyarakat dalam bentuk pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintahan desa juga dapat disebut sebagai ujung tombak keberhasilan otonomi daerah. Oleh karenanya, pemerintah desa harus meningkatkan profesionalitas dan kinerjanya sehingga mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Pemerintah desa merupakan satuan pemerintahan yang sering berinteraksi dengan masyarakat secara langsung, sehingga diharapkan lebih memahami kondisi dan problematika yang dialami oleh masyarakat. Melalui pemerintah desa diharapkan segala kebijakan pemerintah pusat maupun daerah dapat terealisasi dengan baik.

Pemerintah Desa merupakan penyelenggara pemerintahan yang berada di wilayah desa. Salah satu tugas pokok dari Pemerintah Desa adalah memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Masyarakat secara individu maupun kelompok membutuhkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan hidup yang tidak dapat dipenuhi sendiri seperti, pendidikan, kesehatan, pernikahan, warisan, kelahiran, perijinan dan sebagainya. Disinilah tugas pemerintah desa memenuhi kebutuhan masyarakat melalui kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan Publik, jika diamati terdiri dari 2 kata yakni pelayan dan publik. Pelayan artinya orang yang melayani kemudian mendapat imbuhan –an sehingga menjadi pelayanan yang artinya perihal atau tata cara dalam melayani. Sedangkan publik berarti orang banyak atau umum. Sehingga dari 2 kata tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah seseorang atau organisasi yang bekerja untuk melayani kepentingan orang banyak atau masyarakat umum. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintahan yang membutuhkan interaksi langsung dengan masyarakat. Adanya interaksi langsung antara pelayan dan yang dilayani, yakni pemerintah desa dan masyarakat memberikan peluang kepada masyarakat untuk dapat langsung menilai bagaimana baik dan buruknya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Dalam kegiatan pelayanan publik ini, masyarakat akan melihat secara langsung bagaimana kinerja pemerintah, sehingga kompetensi dan tanggungjawab pemerintah akan dapat diketahui.

Hayat (2017) mengatakan bahwa hanya ada dua tugas pemerintah, yang pertama adalah membangun kebijakan publik yang unggul dan yang kedua memberikan pelayanan publik yang berkualitas. UU nomor 6 tahun 2014 tentang desa juga mengungkapkan pentingnya kegiatan pelayanan publik dengan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah salah satu bentuk tanggungjawab pemerintah terhadap warga negaranya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki posisi sangat penting dalam sistem pemerintahan. Seperti yang ditulis dalam artikel Ombudsman RI (2018) bahwa pelayanan publik menjadi citra bagi pemerintah sehingga penting bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan kualitas yang baik biasanya akan mendapat kepercayaan yang tinggi dan penilaian yang baik dari masyarakat, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu penting mengetahui persepsi atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, sehingga ketika ditemukan ketidakpuasan, kekurangan, maupun keluhan dari masyarakat dapat segera diketahui dan diperbaiki. Persepsi masyarakat ini dapat dijadikan rujukan maupun acuan bagi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dalam membenahi kualitas pelayanan, sehingga diharapkan juga akan berdampak positif bagi citra pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik guna mendapatkan penilaian yang baik dan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan guna menghindari meluasnya penafsiran terhadap persepsi kinerja pemerintah desa. Fokus penelitian ini dibatasi pada persepsi masyarakat Desa Sooko yang belum diketahui terhadap kinerja Pemerintah Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan publik di Tahun 2019.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa Sooko dalam memberikan pelayanan publik di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik?"

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Pemerintah Desa
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Desa Sooko untuk memberikan pelayanan publik yang baik.
2. Manfaat bagi peneliti
Sebagai bahan pengetahuan, pembelajaran serta pengalaman serta mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.

F. Definisi Istilah

1. Persepsi masyarakat adalah sudut pandang atau pendapat masyarakat terhadap suatu objek yang telah diamati.
2. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya.
3. Pemerintah desa adalah satuan pemerintahan yang melaksanakan tugasnya dalam lingkup desa.
4. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.