

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan bangsa pada umumnya. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah. Untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, maka pemerintah di tuntutan untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan baik terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam pembukaan undang-undang dasar RI 1945 pada aline ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan negara yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, dan memajukan kesejahteraan umum. Dua tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan seluruh pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat.

Di era globalisasi ini salah satu tantangan besar yang di hadapi oleh pemerintahan khususnya pemerintahan daerah adalah menampilkan aparatur yang profesionalis, memilki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif dan

kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Tumpuan dan harapan itu lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintah yang baik di tuntut aparatur pemerintahan yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat. Profesionalisme sangat di tentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih di tinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimana pun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang realatif singkat.

Birokrasi yang mampu bersaing di masa mendatang adalah birokrasi yang memiliki sumber daya manusia berbasis pengetahuan dengan memiliki berbagai keterampilan dan keahlian. Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata, oleh karena itu pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang berdasarkan atas profesionalisme dan nilai-nilai kemanusiaan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang penting yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak pada kemacetan oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu di formulasikan standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang di berikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik khususnya di kantor kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias masih belum diketahui. Sebagai konsekuensi lahirnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa (UU Desa) telah memberikan keleluasan kepada desa untuk menumbuhkan, memperkuat dan mengembangkan prakarsa lokal, semangat otonomi dan kemandiriannya. Undang-undang itu juga memberikan kewenangan yang lebih besar kepada desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan dan memberdayakan masyarakatnya.

Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena tergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan di tafsirkan berbeda dengan individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian, persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang di lihat, di dengar, atau di rasakan oleh inderanya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan daerah. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintahan daerah di Kantor Desa Sisarahili yang masih cenderung rumit seperti : Rendahnya kompetensi sumber daya manusia, Disiplin kerja, dan berbagai keluhan tentang ketidakpastian waktu. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan umum di daerah. Untuk itu, aparatur desa di tuntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti memberikan kejelasan standar pelayanan, kejelasan layanan, kepastian waktu dan kedisiplinan aparatur pegawai.

Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, dan memuaskan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, aparatur daerah khususnya di desa sisarahili di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan di sesuaikan dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah Desa/kelurahan atau kecamatan, dimana pelayanannya yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk di perhatikan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus di dukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang di bebaskan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah atau aparatur.

Pelayanan di desa tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang di layanani oleh aparatur desa. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat desa sebagai birokrasi di tuntutan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan umum yang baik yang sesuai dengan prosedur dan aparat desa harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif, dan efisien, terutama dalam pelaksanaan pelayanan pada bagian administrasi.

Berdasarkan latar belakang yang di jelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas “ PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA SISARAHILI KECAMATAN SOGAE’ADU KABUPATEN NIAS.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat di ketahui kajian utama dalam penelitian ini di fokuskan pada masalah : “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa sisarahili kecamatan sogae’adu kabupaten Nias ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai penyusun dalam pembahasan masalah ini adalah : untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa sisarahili kecamatan sogae'adu kabupaten nias.

1.4 Kerangka Teori

Persepsi merupakan cara pandang seseorang yang berbeda secara objek yang dilihat dan dirasakan berdasarkan pengamatan, pemahaman dan pengalaman yang kemudian diwujudkan dalam konsep persepsi yang meliputi indikator pemahaman, tanggapan dan harapan.

persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang di alami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukan sesuatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Seperti yang di katakan oleh David Krech dalam Miftah Thoha (2007:142).

The cognitive map of the individual is not, then, a photographic representation of the physical world; it is, rather, a partial, personal construction in which certain objects, selected out by in the individual for a major role, are perceived in an individual manner. Every perceiver is, as it were, to some a nonrepresentational artist, painting a picture of the world that expresses his individual view of reality.

(Peta kognitif individu itu bukanlah penyajian potografik dari suatu kenyataan fisik, melainkan agak bersifat konstruksi pribadi yang kurang sempurna mengenai objek tertentu, di seleksi sesuai dengan kepentingan utamanya dan di pahami menurut kebiasaannya. Setiap pemahaman (perciever) adalah pada tingkat tertentu bukanlah seniman yang

representation, karena lukisan gambar tentang kenyataan itu hanya menyatakan pandangan realitas individunya).

Secara ringkas pendapat David krech tersebut dapat di simpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barang kali sangat berbeda dari kenyataannya.

Proses kognitif adalah keyakinan seseorang tentang sesuatu yang di dapatkan dari proses berpikir tentang sesuatu, memperoleh pengetahuan dan memanipulasi pengetahuan melalui aktivitas menganalisi, memahami dan menilai sesuatu tersebut.

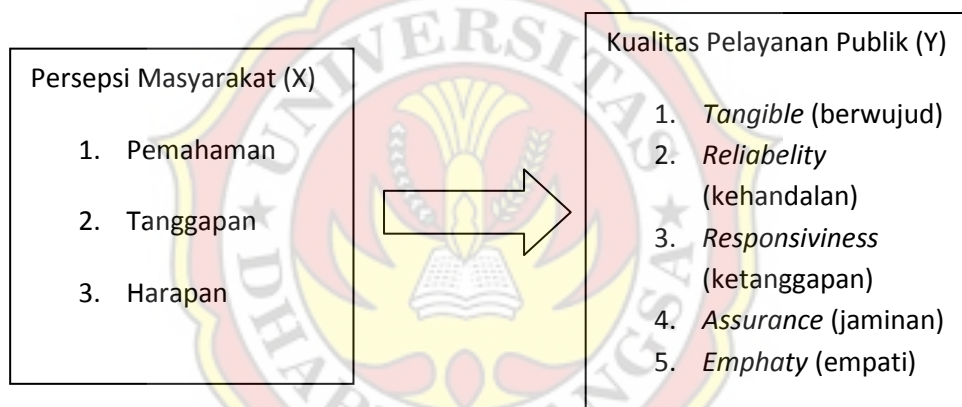
pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang di sediakan pemerintah kepada warganegaranya. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pengertian pelayanan publik menurut Ruth dalam Bambang Istianto (2011:106) merupakan suatu pelayanan yang telah di sediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya "museum" atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya "restaurant" . oleh sebab itu untuk selanjutnya pembahasan akan lebih fokus pada "barang publik" yang penyediaannya menjadi tanggungjawab pemerintah.

Dengan pemahaman tersebut, lingkup pengertian "pelayanan publik" secara formal dirumuskan sebagaimana di tuangkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut : "Pelayanan Publik" adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini akan melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. Hal ini penting karena persepsi seseorang atau masyarakat menentukan bagaimana akan sikap yang harus diambil berikutnya dalam rangka perbaikan. Berikut adalah bagan kerangka konsep dalam penelitian ini :



Gambar I Kerangka Konsep

Variabel independen (x) merupakan variabel bebas yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen, variabel independen adalah :

1. Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu di ketahui. Dalam pemahaman seseorang mampu menganalisis sesuatu.
2. Tanggapan adalah pendapat ataupun reaksi seseorang setelah melihat, mendengar atau pun merasakan sesuatu.

3. Harapan adalah bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan dari suatu kejadian. Dalam hal ini, masyarakat dapat menilai sesuatu apakah sudah sesuai harapan atau yang diinginkan.

Variabel dependen (Y) adalah variabel yang keberadaannya di pengaruhi oleh variabel lain (variabel X). Dalam penelitian ini variabel dependen adalah indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (1990:18) yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu *Tangible* (terlihat/berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsive), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

1.6 Hipotesis

Persepsi masyarakat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias.

