

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang



Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa Negara mempunyai misi suci yaitu mensejahterahkan rakyatnya. Seperti yang sudah tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang berisi rancangan induk kebijakan reformasi birokrasi secara nasional. Pada pasal 2 yang berbunyi Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 1 menjadi acuan bagi Kementrian/Lembaga/Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam segala aspek yang berhubungan dengan pemerintahan, reformasi birokrasi menjadi hal yang sangat kuat untuk direalisasikan. Terlebih lagi, birokrasi pemerintah Indonesia telah memberikan kontribusi yang besar terhadap kondisi keterpurukan bangsa Indonesia dalam krisis yang berkepanjangan. Birokrasi pemerintah sebelum era reformasi telah membangun budaya birokrasi yang kental dengan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Namun, pemerintahan pascareformasi pun tidak menjamin keberlangsungan reformasi birokrasi terealisasi dengan baik. Kurangnya

komitmen pemerintah pascareformasi terhadap reformasi birokrasi cenderung berbanding lurus dengan kurangnya komitmen pemerintah terhadap pemberantasan KKN yang sudah menjadi penyakit dalam birokrasi pemerintahan Indonesia selama ini.

Kenyataan tersebut tidak hanya disebabkan oleh hambatan sebagaimana disebutkan di atas, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti halnya dalam memberikan pelayanan publik yang tidak diikuti oleh peningkatan kualitas birokrasi yang memadai kepada masyarakat. Kita semua menyadari pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan. Harga bisa berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh para pengguna jasa. Baik harga ataupun waktu seringkali tidak bisa terjangkau oleh masyarakat sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Kinerja itu merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya. Kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas, maupun responsibilitas. Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi

pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan.

Kecenderungan semakin besarnya keterlibatan birokrasi masih ditambah dengan berbagai ciri yang menunjukkan ketidakseimbangan *power relationship* antara kekuatan birokrasi dengan *non bureaucratic power*. Dalam proses pengambilan keputusan, birokrasi tidak banyak melibatkan kekuatan sosial politik, dan lebih banyak bertumpu pada teknokrat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, bebas pungli dan berkualitas, penerapan teknologi praktis sangat dibutuhkan (Santoso, 1994:10). Oleh sebab itu, inisiatif pemerintah untuk menerapkan teknologi dalam pelayanan publik menjadi sebuah langkah maju karena secara tidak langsung akan berdampak pula terhadap kebijakan yang dibuat oleh birokrat pemerintah daerah dan desa adalah tingkat pemerintahan daerah yang paling bawah.

Menurut Tjokrowinoto (2001:11), relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, perilaku birokrasi perlu diperhitungkan kompetensinya dengan mengacu pada dua hal yaitu: pertama, birokrasi harus memberikan pelayanan publik dengan adil, menuntut kemampuan untuk memahami keadaan masyarakat, mengartikulasikan aspirasi dari kebutuhan masyarakat, lalu merumuskan dalam suatu kebijakan kemudian diimplementasikan; kedua, birokrasi harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan masyarakat sipil dengan menciptakan *enabling social setting*, dari pendekatan *top down* yang menguasai dinamika interaksi antara birokrasi dengan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan horisontal.

Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan aparatur pemerintah sebagai penggerak birokrasi dalam pemberian pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Adanya keluhan masyarakat yang terlihat pada kantor Desa Tongko sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan umum antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Aparat pemerintah selaku penggerak birokrasi dalam memberikan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidaksesuaian, diantaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada ditempat pelayanan saat jam kantor, jam kerja aparatur tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat kesulitan untuk datang menyelesaikan kepentingannya, staf tidak cepat tanggap dalam keluhan masyarakat, pelayanan terhadap kelompok-kelompok tertentu tampak dibedakan.

Berangkat dari uraiandi atas, penelitian yang berjudul **”Kinerja Birokrasi Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Umum di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso”** dilaksanakan. Penelitian ini perlu dilakukan agar masyarakat sebagai *customer* merasa puas baik darisegi waktu,

biaya dan mutu pelayanan yang diberikan serta kualitas pelayanan umum punakan semakin meningkat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum Di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso ?
2. Faktor-Faktor Apa Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum Di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum Di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso.
2. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Apa Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Umum Di Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso.

2. Kegunaan Penelitian

Yang menjadi manfaat dilaksanakan penelitian ini, bisa dilihat dari beberapa aspek kepentingan, yaitu :

- a. Dari segi praktis, dapat memberikan masukan kepada Kantor Desa Tongko Kecamatan Lage Kabupaten Poso untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi dalam pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi Desa ke depan.
- b. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang berminat untuk mengadakan penelitian dengan topik yang sama, dan menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik.

