

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan landasan bagi pembuatan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi. Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, sementara fenomena globalisasi ditandai dengan saling ketergantungan antar bangsa.

Kondisi birokrasi Indonesia selama ini nampaknya terjadi krisis kepercayaan dan legitimasi sebagai akibat dari gagalnya pemerintah menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan publik. Praktek pemerintahan yang berorientasi pada kekuasaan membuat birokrasi tidak responsif dan tidak sensitif serta semakin jauh dari masyarakatnya.

Kemampuan sistem pelayanan publik dalam merespon dinamika yang terjadi dalam masyarakatnya secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan oleh bagaimana misi dari birokrasi dipahami dan dijadikan sebagai basis dan kriteria dalam pengambilan kebijakan oleh birokrasi itu. Birokrasi publik di Indonesia seringkali tidak memiliki misi yang jelas sehingga fungsi-fungsi dan aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi cenderung semakin meluas, bahkan kemudian menjadi semakin jauh dari tujuan yang dimiliki ketika membentuk birokrasi itu.

Ketidajelasan misi juga membuat orientasi birokrasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi amat tinggi, apalagi dalam birokrasi publik di Indonesia yang cenderung menjadikan prosedur dan peraturan sebagai power, maka ketidajelasan misi tersebut mendorong para pejabatnya menggunakan prosedur dan peraturan sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Para pejabat mengabaikan perubahan yang terjadi dalam lingkungan dan alternatif cara pelayanan yang mungkin bisa mempermudah para pengguna layanan untuk bisa mengakses pelayanan secara mudah dan murah. Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi indikator kinerja yang dominan sehingga keberanian mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespon perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi sangat rendah. Selain itu konsep rutinitas menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai ujung tombak dari proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik, pemerintah desa merupakan basis utama kinerja pelayanan yang harus dibenahi terlebih dahulu. Hal ini disebabkan karena pemerintah desa adalah unsur birokrasi publik terendah yang langsung berhubungan dalam melayani masyarakat.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Pengertian Desa adalah :

Suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam Sistem Pemerintahan Nasional. Guna penyelenggaraan berbagai kepentingan yang menyangkut masyarakat desa, dibentuk organisasi Pemerintah Desa yang dalam

pelaksanaannya dilakukan oleh Aparat Desa yaitu Kepala Desa yang dibantu oleh Perangkat Desanya.

Organisasi pemerintah desa yang dalam posisinya merupakan sebuah organisasi publik, dikarenakan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya menangani berbagai permasalahan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Charles O Jones (Winarno,2002:54) bahwa:

Organisasi publik adalah organisasi yang menangani berbagai permasalahan publik yang dapat dikategorikan menjadi 2 tipe yaitu pertama, masalah-masalah tersebut dikarakteristikan oleh adanya perhatian kelompok dan warga kota yang terorganisir dan bertujuan untuk melakukan tindakan (action). Kedua, masalah-masalah tersebut tidak dapat dipecahkan secara individual / pribadi (dengan demikian ia menjadi masalah publik), tetapi kurang mendapat dukungan

Dengan posisinya sebagai organisasi publik, penilaian kinerja pelayanan publik oleh Aparat Desa merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi pemerintah desa dalam mencapai misinya. Namun dengan mengamati fenomena yang ada saat ini, nampaknya penilaian kinerja publik di pemerintahan desa masih amat jarang dilakukan. Hal ini berbeda dengan organisasi bisnis swasta yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas. Kondisi ini nampaknya lebih disebabkan oleh terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik dimana peranan kinerja belum dianggap penting. Terbatasnya informasi kinerja birokrasi ini juga disebabkan oleh indikator kinerjanya yang sangat kompleks. Hal ini terjadi karena birokrasi pemerintah desa memiliki stakeholders yang sangat banyak dan mempunyai kepentingan yang berbeda-beda.

Penilaian kinerja birokrasi pemerintah desa tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisien dan efektivitas, tetapi harus dilihat pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolistis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Kenyataan yang ada di birokrasi pemerintahan desa, bahwa penggunaan pelayanan oleh publik seringkali tidak ada hubungan sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan.

Kesulitan lain yang muncul dalam menilai kinerja birokrasi pemerintah desa, karena tujuan dan misi organisasi yang dirumuskan bukan hanya sangat kabur tetapi bersifat multidimensional. Hal ini disebabkan oleh banyaknya stakeholders dengan tingkat kepentingan yang berbeda-beda bahkan sering berbenturan antara satu dengan lainnya, membuat birokrasi ini sulit dalam merumuskan misi yang jelas.

Selain daripada itu, akuntabilitas kinerja Aparat Desa dalam pelayanan publik menjadi hal yang sangat vital karena melalui akuntabilitas tersebut setiap kinerja Aparat Desa dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Hal sesuai dengan pendapat Lalono Krina (2003:9) bahwa “Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka oleh pelaku kepada pihak-pihak yang terkena dampak penerapan kebijakan”.

Akuntabilitas kinerja Aparat Desa dalam pelayanan publik merupakan bagian dari sebuah penilaian kinerja di Organisasi Pemerintahan Desa yang dimaksudkan untuk mengetahui ukuran sejauhmana keberhasilan organisasi ini dalam mencapai misinya. Peran akuntabilitas ini juga dimaksudkan untuk melihat tingkat kesesuaian pelayanan publik yang diselenggarakan sebagaimana dinyatakan oleh Dwiyanto (2002:55) :

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak azasi manusia dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Selain itu akuntabilitas diartikan sebagai sebuah tanggung gugat sebagaimana dikemukakan oleh Suprijadi (2009:2) bahwa “Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban”. Dari pengertian ini mengisyaratkan bahwa jika dalam pelaksanaan kinerja pemerintahan salah, dapat digugat oleh rakyat penerima pelayanan masyarakat.

Guna pelaksanaan kinerja pemerintahan yang baik, faktor manusia merupakan kunci utama dalam pelaksanaan manajemen, karena manusia adalah aktor yang menggerakkan, mengatur dan mengelola unsur-unsur manajemen lainnya seperti

keuangan, material maupun metode kerja. Untuk itulah pengukuran kinerja pemerintahan juga tidak terlepas dari kualitas SDM Aparat itu sendiri.

Dalam pelaksanaan kinerja Aparat Desa Tandam Hulu II di Kecamatan Barus Utara Utara Kabupaten Deli Serdang, berbagai dukungan unsur manajemen telah melengkapi dalam struktur organisasi Pemerintahan Desa seperti adanya Manusia Aparat Desa (Man) sebagai pelaku. Namun demikian apabila dilihat dari tingkat kualitas SDM Aparat Desa di Kabupaten Deli Serdang selama ini masih sangat kurang, karena hampir 60% memiliki pendidikan setingkat Sekolah Dasar.

Selain unsur manusia, dalam pelaksanaan kinerja Aparat Desa telah didukung adanya unsur Keuangan (Money) seperti Dana Bantuan Operasional Pemerintahan Desa dan Inpres Bantuan Desa yang berubah namanya menjadi Dana Pembangunan Desa / Kelurahan (DPD/K. Besarnya penerimaan Dana Perimbangan Desa di masing-masing Desa didasarkan pada kriteria perhitungan jumlah Penduduk, Luas wilayah dan pemasukan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada tahun sebelumnya.

Sedangkan dalam pelaksanaan kinerja Aparat Desa juga telah didukung dengan berbagai metode seperti adanya peraturan dan petunjuk pelaksanaan kinerja mulai dari Undang-Undang sampai kepada Keputusan Bupati, bahkan surat edaran Bupati yang menjelaskan tentang petunjuk teknis pelaksanaan kinerja Aparat Desa.

Selain itu dukungan sarana dan prasarana seperti gedung perkantoran, berbagai perlengkapan sarana kerja dan lain sebagainya memiliki peran yang besar dalam pelaksanaan kinerja Aparat Pemerintah Desa. Namun demikian, jika diamati

tentang kinerja Aparat Desa selama ini, dukungan unsur sarana dan prasarana nampaknya masih belum memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya.

Dari berbagai unsur manajemen yang ada di Pemerintah Desa, nampaknya proses akuntabilitas kinerja Aparat Desa selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan karena masih terjadi beberapa permasalahan antara lain:

1. Belum transparannya sistem pelayanan publik yang dijalankan oleh Aparat Desa terutama masalah prosedur dan biayanya.
2. Belum adanya standar penilaian kinerja Aparat Desa yang jelas terutama pada akuntabilitas kerjanya dalam pelayanan publik.
3. Orientasi pelayanan publik belum mengarah pada kepuasan masyarakat melalui pendekatan hasil, yaitu suatu layanan yang mengutamakan hasil ketimbang prosedur.
4. Masih adanya keluhan masyarakat tentang pola pelayanan publik oleh Aparat Desa selama ini.

Dari beberapa permasalahan tentang pelaksanaan kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di atas, penulis tertarik untuk meneliti kedalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Studi Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang”

1.2.Perumusan Masalah

Dari uraian di atas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang?”

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan akuntabilitas kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.

1.4.Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan dan memperkaya ilmu Administrasi Publik terutama dalam akuntabilitas kinerja Aparat di Pemerintahan Desa.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam upaya menerapkan sistem akuntabilitas kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik sehingga pelaksanaan kinerja Aparat Pemerintah Desa mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.