

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintahan Indonesia adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam sistem pemerintahan maupun kepada pihak di luar pemerintahan yang didalamnya adalah masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan instansi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan orang-orang, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian

masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Karo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa. Berhubungan dengan standar pelayanan yang ada, Kementerian Dalam Negeri (kemendagri) mengeluarkan permendagri No. 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi tingkat desa dilakukan dalam rentang waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan dan Pencatatan Sipil, diatur dalam pasal 3 ayat (2) permendagri No. 19/2018 ini adalah proses waktu penerbitan dokumen sesuai kebutuhan masyarakat

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Simpang Empat, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Empat dianggap masih kurang memadai, Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat dianggap masih

terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Simpang Empat akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Karo No. 50 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Karo dalam pasal 3 ayat (1) selain perangkat daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal kecamatan ditetapkan sebagai perangkat daerah. Pasal 4, bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja perangkat daerah dan unit kerja dibawah ditetapkan lebih lanjut dengan peraturan Bupati. Selain pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Karo No. 05 Tahun 2016, maka Bupati Karo menerbitkan peraturan Nomor 41 tahun 2016 tentang tugas pokok dan fungsi kecamatan simpang empat dalam pasal 3 ayat (2) adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
- b. Mengkordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Mengkordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Mengkordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan praturan bupati
- e. Mengkordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

- f. Mengkordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa/atau kelurahan
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah Kabupaten/yang ada di kecamatan
- i. Melaksanakan monitoring dan menyusun bahan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas
- j. Memberikan pembinaan dan arahan serta penilaian kerja bawahan
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, dan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Simpang Empat belum dilakukan secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Simpang Empat menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Empat. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas fungsi pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo berdasarkan standar pelayanan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 .
2. Standar pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Empat berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat (IKM) belum pernah dilakukan
3. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang empat yang dianggap masih lambat.

### **1.3.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimanakah fungsi dan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)?”

## **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas

pelayanan Kantor Kecamatan Simpang Empat diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat mengacu pada KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Karo diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

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

#### **1. Manfaat teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

#### **2. Manfaat praktis**

- a. Bagi Universitas, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- b. Bagi pemerintah Kecamatan Kabupaten Karo, Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan

publik yang ada di Kabupaten Karo, khususnya di Kecamatan Simpang Empat.

- c. Bagi masyarakat umum, Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

