

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki sistem pemerintahan yang baik. Sistem pemerintahan merupakan cara pemerintah dalam mengatur segala yang berhubungan dengan pemerintahan. Sistem pemerintahan dapat diartikan sebuah tatanan utuh yang terdiri dari bermacam-macam komponen pemerintahan yang bekerja saling bergantung serta mempengaruhi dalam mencapai fungsi dan tujuan pemerintahan. Sistem ini bermanfaat untuk menjaga kestabilan pemerintahan, pertahanan, ekonomi, politik, dan lain sebagainya.

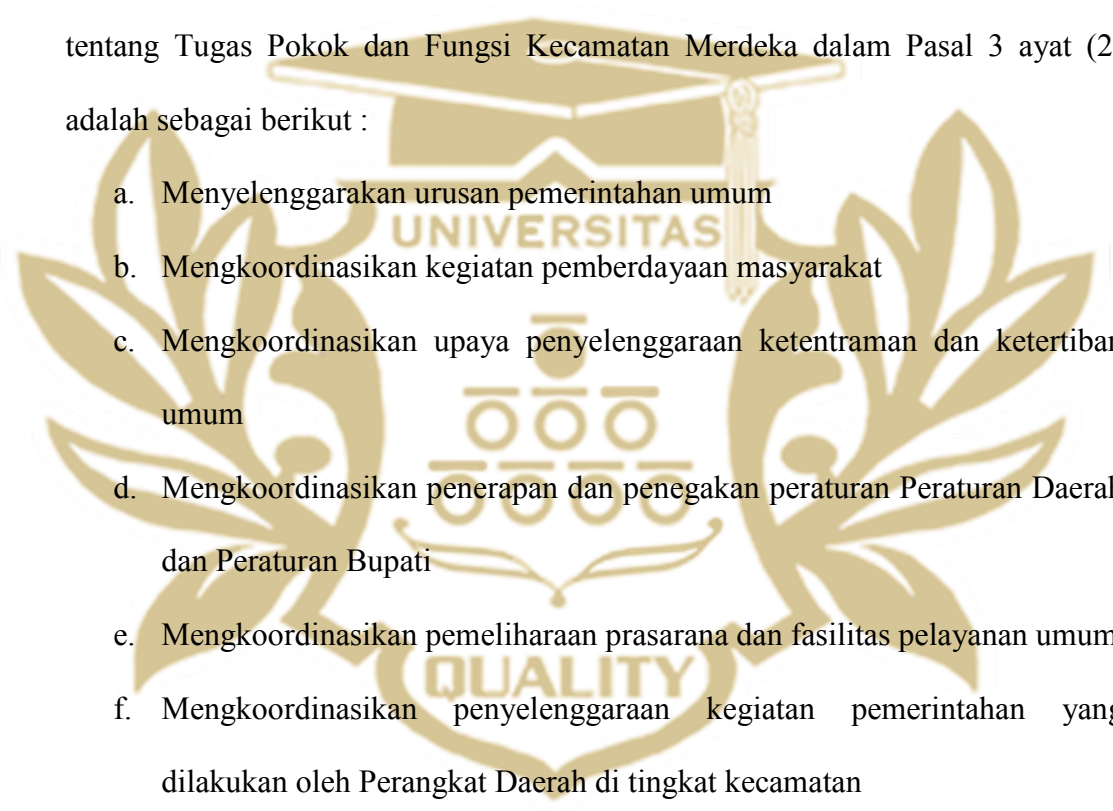
Indonesia memiliki banyak provinsi-provinsi dan kabupaten-kabupaten. Tidak mungkin pemerintah pusat dapat melayani atau mengurus semua permasalahan negara yang begitu banyak sehingga memiliki sistem pemerintahan daerah. Sistem pemerintahan daerah merupakan salah satu wujud penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan itu harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh aparatur negara yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karo No. 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karo dalam Pasal 3 ayat (1) selain perangkat daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2,

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 di bawah ditetapkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

Selain pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Karo No. 05 Tahun 2016, maka Bupati Karo menerbitkan Peraturan Bupati Karo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Merdeka dalam Pasal 3 ayat (2) adalah sebagai berikut :

- 
- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 - d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati
 - e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
 - f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan
 - g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan
 - h. Melaksanakan Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten/ yang ada di kecamatan

- i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan
- j. Memimpin dan mengendalikan organisasi kecamatan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna
- k. Melaksanakan monitoring dan menyusun bahan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas
- l. Memberikan pembinaan dan arahan serta penilaian kinerja bawahan
- m. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, dan
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Sedangkan untuk tugas pelayanan publik maka pemerintah telah menetapkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam 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.

Kegiatan pengurusan yang diberikan sebagai berikut :

1. Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk)
2. Pembuatan KK (Kartu Keluarga)
3. Pembuatan Surat Izin Mendirikan Bangunan
4. Surat-surat lainnya.

Berdasarkan pengurusan tersebut, berikut merupakan beberapa data tentang kegiatan pengurusan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pengurusan KTP dan KK Pada Kantor Camat Merdeka Tahun 2017

No	Bulan	Pemohon KTP	Jenis Urusan						
			KTP		%	Pemohon KK	KK		%
			Selesai	Tidak Selesai			Selesai	Tidak Selesai	
1	Jan	55	54	1		42	39	3	
2	Feb	23	21	2		13	13	0	
3	Mar	96	4	4		98	98	0	
4	Apr	90	0	0		12	12	0	
5	Mei	65	5	5		10	10	0	
6	Jun	89	2	2		6	6	0	
7	Jul	42	1	1		89	89	0	
8	Agt	24	0	0		19	19	0	
9	Sep	21	0	0		17	15	2	
10	Okt	37	0	0		23	20	3	
11	Nov	23	0	0		31	21	0	
12	Des	47	2	2		6	6	0	
Jumlah		613	596	17	97	356	348	8	98

Sumber : Kantor Camat Merdeka, 2018

Catatan : Angka persentase diperoleh dari pembulatan

Dari Tabel 1.1 di atas, bahwa masih ada pengurusan masyarakat yang belum terselesaikan. Berdasarkan pengakuan masyarakat permasalahan yang ada pada pengurusan KTP terjadi karena habisnya blangko e-KTP yang menyebabkan tertundanya penyelesaian KTP, yang seharusnya dapat terselesaikan hanya dalam sehari tapi harus menunggu beberapa hari lagi untuk menunggu adanya blangko e-KTP tersebut sehingga masyarakat banyak yang komplain. Dengan pengurusan KK terjadi penundaan karena adanya masyarakat yang belum melengkapi syarat atau prosedur yang ditentukan seperti surat formulir maupun surat pengantar.

Berikut merupakan data tentang laporan anggaran pada Kantor Camat Merdeka yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pada Kantor Camat Merdeka

No.	Tahun	Jumlah Anggaran	Realisasi Anggaran	%
1	2016	1.706.064.428,00	1.678.502.669,00	98,38
2	2017	1.680.330.092,00	1.593.910.231,00	94,86
3	2018	2.300.426.569,00	2.069.441.796,00	89,96

Sumber : Kantor Camat Merdeka, 2018

Dari Tabel 1.2 di atas, bahwa realisasi anggaran tahun 2016 – 2018 cukup baik walaupun pada tahun 2018 mengalami penurunan dari tahun 2017 namun secara keseluruhan pelaksanaan anggaran cukup baik. Penurunan disebabkan oleh adanya program yang tidak bisa direalisasikan dari kabupaten.

Pemerintah sebagai pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan semakin tinggi atau semakin baik. Sebaliknya, apabila kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan kurang maksimal maka rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan akan menimbulkan pandangan yang negatif.

Pelayanan dikatakan berjalan dengan baik apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat tercapai bila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka harapkan. Tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan dari aparatur atau pegawai yang bekerja di pemerintahan akan menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan baik atau buruk.

Berdasarkan observasi atau pengamatan tahap awal yang dilakukan oleh peneliti, bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh dengan kualitas pelayanan

di pemerintahan. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa dalam hal kedisiplinan pelayanan aparatur atau pegawai masih belum berjalan dengan optimal. Sebagai contoh dalam hal waktu pelayanan masih banyak yang tertunda atau masih ada masyarakat yang mengatakan bahwa pengurusan berkas-berkas tidak tepat waktu.

Terlepas dari kendala yang dihadapi baik dari pihak aparatur dan pihak pemohon, maka berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang persoalan pelayanan publik ini dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merdeka”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya kinerja Kantor Camat Merdeka dalam pelayanan publik sehingga masyarakat banyak yang komplain.
2. Realisasi anggaran dari tahun 2016 – 2018 terjadi penurunan disebabkan oleh menurunnya kinerja.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, perlu dibuat pembatasan masalah sehingga pelaksanaan penelitian dapat difokuskan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Mengingat keterbatasan peneliti baik waktu, tenaga, pikiran dan kemampuan, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu pada masalah kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Merdeka.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah kegiatan untuk mempersempit permasalahan penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian untuk memecahkan dan menjawab masalah yang akan diteliti. Dari uraian latar belakang permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Merdeka yang telah dipaparkan, maka dapat disusun suatu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Merdeka?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan utama penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Merdeka
2. Memberikan masukan dan rekomendasi dalam upaya mengoptimalkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Camat Merdeka.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Camat Merdeka

Sebagai bahan pertimbangan serta informasi bagi pihak pemerintahan Kecamatan Merdeka dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang pentingnya kinerja pelayanan publik dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik.

2. Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir peneliti melalui karya ilmiah serta mengapresiasi teori-teori yang diperoleh melalui pembelajaran selama bangku perkuliahan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan refrensi sejenis dan informasi bagi peneliti selanjutnya.

