

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam penyelenggaraan otonomi daerah seperti diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional, yang diwujudkan dengan peraturan pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah.

Harus disadari bahwa tugas yang diemban pemerintah cukup berat, sehingga untuk mencapai tingkat kehidupan yang lebih baik, pemerintah membutuhkan dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan. Untuk menciptakan kelancaran dalam memberikan pelayanan, pemerintah menyusun perangkat daerah untuk melaksanakan tugas-tugas birokrasi dan pelayanan seperti kantor, badan dan dinas-dinas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peran, fungsi dan tanggung jawab pemerintah kabupaten / kota perlu diperkuat, karena masyarakat yang akan dilayani berada di kabupaten / kota. Dengan demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran pemerintah daerah kabupaten / kota sangat menonjol. Terhadap beberapa alasan mengapa pelayanan administrasi harus semakin ditingkatkan yaitu :

1. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi.
2. Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan prosedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Jika dalam suatu organisasi birokrasinya baik maka akan memegang peranan yang penting dalam melayani masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu pembinaan dan penataan serta pendayagunaan aparatur yang bersih dan berwibawa, baik di tingkat pusat maupun di daerah juga termasuk perusahaan-perusahaan milik negara dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aparatur yang bersih dan berwibawa sebagai pengendali birokrasi maka pemerintah akan lebih cepat menanggapi pandangan-pandangan dan dapat menampung aspirasi dari seluruh lapisan masyarakat. Masyarakat sebagai sasaran

yang dilayani haruslah diperlakukan dengan sewajarnya, tanpa membedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, yaitu dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan pusat dan daerah, maka kewenangan kebijakan pelayanan juga diserahkan kepada daerah dimana unit-unit birokrasi seperti kecamatan memegang peranan penting karena sangat dekat dengan keberadaan masyarakat yang dilayani. Birokrasi pelayanan di kecamatan kemudian menjadi kekuatan yang penting dan sangat menentukan, karena menjadi kekuatan yang tersendiri. Sebagai konsekuensi dari luasnya kewenangan yang diberikan kepada daerah, sudah barang tentu tuntutan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula.

Kecamatan Batang Kuis sebagai salah satu wilayah di Kabupaten Deli Serdang adalah kecamatan yang sedang mengalami perkembangan seiring dengan keberadaan Bandara Internasional Kuala Namu sebagai pintu gerbang. Kondisi strategis ini berpengaruh pada peningkatan mobilitas penduduk untuk berusaha ataupun bertempat tinggal. Keadaan demikian membawa dampak pada makin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi sehingga sudah menjadi suatu keharusan bagi aparat pemerintah kecamatan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai pemerintah daerah, Kantor Camat Batang Kuis bertugas memberikan pelayanan kepada publik dengan melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah dari kepala daerah di bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan serta kesejahteraan sosial dan pelayanan umum. Pelayanan sebagai parameter, eksistensi dari prospektus organisasi kecamatan kedepan, Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang memiliki persoalan dimana sistem pelayanan berlaku secara baku, padahal banyak faktor yang mempengaruhi baik itu internal maupun eksternal organisasi yang turut mempengaruhi pelayanan kecamatan kepada masyarakatnya.

Kenyataan di lapangan menunjukkan masih banyak kecamatan yang belum melaksanakannya secara konsekuen. Hal ini terbukti dengan banyaknya kasus serta keluhan-keluhan masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparat pemerintah, sesuai dengan maksud Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Jika dilihat dari dinamika yang timbul dalam masyarakat maka Kantor Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang berorientasi terhadap kepuasan publik, yang mengedepankan fungsi pelayanan. Konsep pelayanan terhadap publik merupakan satu konsep dinamis yang sudah seharusnya mendapat perhatian dan kajian tersendiri sebagai satu proses untuk melakukan langkah perbaikan kualitas pelayanan terus-menerus.

Aspek pelayanan merupakan bagian integral dalam strategi pengembangan organisasi birokrasi, untuk itu keberhasilan pelayanan merupakan parameter dalam pemuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang kepada masyarakatnya, berkenaan dengan gejala tersebut diatas kiranya sudah sewajarnya penulis memfokuskan tulisan ini pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sebagai keunggulan komparatif dan sekaligus sebagai parameter dalam eksistensi birokrasi kedepan.

Implementasi kebijakan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah mendorong terjadinya berbagai perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi pemerintahan kecamatan.

Pada satu sisi, Pemerintah Kecamatan yang sebelumnya merupakan “Perangkat Wilayah” dalam rangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi “Perangkat Daerah” dalam rangka asas desentralisasi. Pada sisi lain, pemerintah desa yang sebelumnya merupakan unit pemerintahan terendah dan berada di bawah pemerintah kecamatan (sub ordinasi), pada saat sekarang kedudukannya otonom dan tidak bersifat sub ordinasi dengan pemerintahan kecamatan. Perubahan tersebut telah menggeser posisi kecamatan dari “wilayah jabatan” menjadi “lingkungan kerja”. Konsekuensi logis dari perubahan tersebut diperlukan berbagai peraturan, terutama menyangkut: kewenangan, pengorganisasian, penyelenggaraan tugas-tugas

pemerintahan umum, kepegawaian, anggaran dan logistik, serta pengukuran kinerja organisasi kecamatan.

Kewenangan yang didelegasikan kepada camat meliputi kewenangan umum, kewenangan khusus sesuai dengan karakteristik masyarakat, dan kewenangan lain yang dianggap perlu oleh bupati. Kewenangan umum mencakup pada bidang pemerintahan, kependudukan, ketentraman dan ketertiban, penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan, kemasyarakatan, pemungutan pajak dan retribusi dan masalah perizinan. Sementara kewenangan khusus mencakup kewenangan untuk menangani daerah perkotaan atau pedesaan, tergantung bentuk pemerintahan ditingkat bawahannya.

Diantara kewenangan kecamatan yang telah diuraikan diatas, maka ada kewenangan yang selama ini menjadi perhatian penulis dan hendak diteliti keberlangsungannya yaitu pelayanan administrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 Ayat (2 dan 3) yang menyatakan bahwa camat menerima delegasi kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota. Adapun rincian kewenangan camat meliputi beberapa bidang kewenangan yang salah satunya adalah administrasi pelayanan yang menyangkut :

1. Pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK).
2. Pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris
4. Pelayanan penerbitan rekomendasi untuk kependudukan
5. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kelahiran.

6. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kematian.
7. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Lahir Mati.
8. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Perkawinan.
9. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan berpenghasilan bagi wiraswasta.
10. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan.
11. Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Antar Daerah Kota / Kabupaten atau Daerah Propinsi.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan persedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan sesuatu hal dalam kehidupan sosialnya. Pelayanan yang diberikan negara untuk rakyatnya adalah hal-hal yang berhubungan dengan perangkat kependudukan dan kebutuhan sosial sehingga tugas yang telah menjadi tugas negara kerap menjadi permasalahan, manakala pelayanan yang diperoleh publik tidak seperti yang mereka harapkan sebagaimana dukungan dan partisipasi yang rakyat berikan kepada negara/pemerintah.

Pemberian pelayanan publik oleh pegawai kecamatan kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi pegawai sebagai pelayan masyarakat, disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini pegawai dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau

menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kualitas pelayanan dipergunakan manajemen untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai efektifitas operasional suatu organisasi berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Peningkatan pelayanan dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja. Menurut Hasibuan (1997:198) motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang dan individu yang merangsangnya melakukan tindakan-tindakan. Timbulnya motivasi pada diri seseorang ditentukan oleh adanya kebutuhan hidup baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekundernya. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja dan dapat meningkatkan kinerjanya.

Berkenaan dengan kondisi tersebut diatas, dimana aspek pelayanan merupakan bagian integral dalam strategi pengembangan kecamatan yang dipengaruhi oleh motivasi kerja pegawai, maka fokus dalam penelitian ini adalah mengenai PENGARUH MOTIVASI KERJA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR CAMAT BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam konteks penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh faktor motivasi intrinsik terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?

2. Bagaimanakah pengaruh faktor motivasi ekstrinsik terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?
3. Seberapa besar pengaruh faktor motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara bersama-sama terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan hal apa yang hendak dilakukan, sesuai dengan rencana yang dibuat. Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya suatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh faktor motivasi intrinsik dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.
2. Mengetahui pengaruh faktor motivasi ekstrinsik dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.
3. Mengetahui besarnya pengaruh faktor motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik secara bersama-sama terhadap pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberi masukan bagi Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan motivasi kerja kepada para pegawainya.
2. Untuk mengetahui masalah-masalah lain yang muncul dalam penelitian dan mengetahui tentang data empiris yang dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas mengenai pengaruh motivasi kerja sebagai variabel independen terhadap pelayanan administrasi sebagai variabel dependen, maka dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara intrinsik motivasi dengan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara ekstrinsik motivasi dengan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara intrinsik motivasi dan ekstrinsik motivasi secara bersama-sama dengan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Batang Kuis.