

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki sebutan abdi masyarakat dan abdi negara memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah (Siagian, 2008:91).

Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya (Marsuki, 2006:52)

Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, antara lain pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan. Setiap warga Negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat

yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggungjawab yang tinggi.

Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk Kecamatan. Fungsi Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah.

Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Permendagri No 4 Tahun 2010 ini merupakan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizinan dan non perizininan. Munculnya kebutuhan akan pelayanan publik yang “bersih” membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dibawahnya dengan harapan pelayanan

publik yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Kebijakan yang dimaksud adalah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat pengguna, kemudian pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan kepemimpinan/organisasi saja.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang di terima.

Peningkatan kinerja Aparat menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat

dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta aparaturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme pegawai dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan negara – negara lain didunia. Bertitik tolak dari pemikiran ini, maka peningkatan kinerja aparatur merupakan hal yang mendesak untuk dilaksanakan dewasa ini.

Fenomena yang terjadi di Kantor Camat Blangpidie ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan kependudukan seperti: kartu keluarga, KTP, surat pindah tempat, surat legalisasi dan tidak adanya fasilitas kotak pengaduan atau kritikan di kecamatan serta rahasia umum dimata masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik dikarenakan pegawai yang sangat sedikit, kedisiplinan pegawai yang masih kurang baik, dan kualitas kantor yang masih dibawah standar dan lain sebagainya.

Dari penjelasan di atas maka perlu untuk melakukan suatu kajian penelitian tentang **“Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Adminsitrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Masalah merupakan sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan sebenarnya atau secara umum dapat disebutkan masalah sebagai ketidak sesuaian antar harapan dengan kenyataan. Menurut Hatta (2002: 12), masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati kita tentang

kedudukannya. Kita tidak puas dengan melihat saja, melainkan kita ingin mengetahui lebih dalam. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana kinerja aparat kantor Camat di kecamatan Blangpidie dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara lebih spesifik masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kinerja Aparat Kantor Camat Blangpidie dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat ?
- b. Faktor – faktor apa saja yang menghambat kinerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Blangpidie ?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah sebagai batasan masalah yang sengaja penulis lakukan agar pembahasan peneliti tidak terlalu luas dan menimbulkan kejelasan sehingga kekeliruan dalam penelitian, Beranjak dari uraian – uraian di atas, peneliti membatasi kegiatan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Peneliti membatasi penelitian ini hanya tentang kemampuan kerja aparat Kantor Camat Blangpidie dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- b. Lokasi penelitian dalam menyelesaikan dan menjawab masalah di atas adalah di Kantor Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya.
- c. Tahun penelitian dibatasi pada tahun 2015

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Secara lebih khusus tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk meneliti bagaimana Kinerja Aparat Kantor Camat Blangpidie dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat Kinerja Aparat Kantor Camat Blangpidie dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.
- b. Bagi Instansi Pemerintah Blangpidie sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah Blangpidie dalam rangka memberikan penilaian bagi jajaran pemerintah kecamatan khususnya dalam pelayanan administrasi.