

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah di mana pemerintah daerah diberi kesempatan dan wewenang yang lebih luas untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan pada daerahnya. Salah satu tujuan dari otonomi daerah sendiri yaitu pemerintah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Seperti yang diatur dalam UU Nomor 32 tahun 2004 bahwa Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah, maka Camat hanya melaksanakan tugas Bupati/Walikota, untuk itu Camat memerlukan pelimpahan kewenangan apa saja yang dapat dilaksanakannya dari Bupati/Walikota. Misalnya Pemerintah Kabupaten Memberikan wewenang kepada Kecamatan untuk membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan fasilitasi pembuatan peraturan desa. Tujuannya untuk Meningkatkan kualitas pemerintahan desa dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah kecamatan.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka nampak bahwa

pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dari pemerintah tentu akan merasa puas jika pelayanan publik yang mereka butuhkan didapat dengan proses yang mudah, murah, dan tidak membingungkan. Kepuasan masyarakat tersebut akan mendorong dalam memperbaiki citra pemerintah yang selama ini dianggap buruk oleh masyarakat. Kesungguhan dari pemerintah untuk menjamin pelayanan publik dapat diketahui dari telah dibentuknya UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan 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.

Pada saat ini pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah kecamatan Ile Mandiri diberikan tanggung jawab untuk berupaya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik selama ini masih cenderung bermasalah pada setiap birokrasi. Selain itu dimana tuntutan kepada setiap birokrasi untuk memberikan hak kepada setiap masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dengan demikian dalam memberikan pelayanan publik tentunya berhubungan terhadap kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Tugas seorang pegawai sebagai aparatur negara merupakan penentu dalam menentukan, mengembangkan dan memajukan organisasi pemerintahan. Rumusan ini

mengindikasikan betapa penting kinerja pegawai dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan guna mengoptimalkan pelayanan kepada warga masyarakat. Peran sentral pegawai dalam melayani kepentingan administrasi masyarakat ditingkat kecamatan diharapkan sebagai kekuatan yang dapat menggerakkan roda kehidupan masyarakat. Karena itu seorang pegawai sangat diharapkan untuk memahami dengan jelas, tentang tugas yang menjadi tanggung jawabnya, memiliki kepedulian terhadap masyarakat demi mengoptimalkan pelayanan publik.

Selanjutnya Kecamatan dituntut mampu menciptakan iklim pelayanan prima, baik dari segi efisiensi maupun efektifitas kerja. Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik . Beberapa layanan administrasi perizinan maupun non perizinan yang sering digunakan oleh masyarakat (pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan sebagainya) sebaiknya dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan prosedur dan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara melalui via telepon yang telah dilakukan oleh penulis pada (22/10/2023 dengan Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Ile Mandiri menyatakan, masih belum terpenuhinya standar kualitas sumber daya pegawai yang ada di kantor Kecamatan Ile Mandiri yang menyebabkan kinerja pegawai terhadap pelaksanaan tugas, dan yang paling penting pada penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat. Di Kecamatan Ile Mandiri sampai saat ini belum bisa dibilang tercapai dengan baik karena masih terdapat beberapa suatu masalah yang

ditemukan pada program ini terutama pada bagian pelayanan. Untuk keramahan sikap dari para petugas dikantor Kecamatan Ile Mandiri ini dinilai cukup baik dan ramah terhadap masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Camat Ile Mandiri seperti kurang adanya perhatian dari para petugas serta berkurangnya respect dalam memberi suatu pelayanan terhadap masyarakat yang hendak mengajukan pelayanan dan masih belum mengerti alur serta prosedur-prosedur dari pelayanan. Para petugas banyak yang berdiam dan tidak memberi bantuan pada saat masyarakat bingung akan prosedur. Misalnya seperti pada pembuatannya surat izin mendirikan bangunan terlebih lagi para masyarakat harus menyertakan pengantar dari RT/RW serta dari desa/kelurahan. Ada juga masyarakat yang terkadang tidak membawa surat pengantar tersebut untuk syarat dalam pembuatan surat izin yang dibutuhkan dan diperlukan sebagai suatu syarat tersebut. Dikarenakan kurangnya informasi dan pemberitahuan sebelumnya terhadap persyaratan dalam pembuatan surat izin mendirikan bangunan. Serta pelayanan yang diberikan juga masih adanya keterlambanan serta melebihi batas waktu atau deadline yang telah dijanjikan oleh petugas tersebut. Misal seperti, para masyarakat membuat surat izin usaha yang dijanjikan akan segera selesai dalam waktu tempo 2 (dua) hari, tetapi pada akhirnya surat izin itu baru saja selesai dalam waktu 3 (tiga) hari. Ketepatan waktu petugas dalam memberikan tempo atau deadline dapat membuat para masyarakat sekitar merasa kurang puas dan merasa kecewa pada pelayanan yang telah diberikan tersebut.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh pemerintahan kecamatan dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah proses pembuatan surat menyurat yang masih masih dilaksanakan secara manual sebagai akibat dari minimnya sarana dan prasarana pendukung serta keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik maka Kecamatan Ile Mandiri harus benar – benar mampu memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, akurat, berdasarkan prosedur serta aturan yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut maka diperlukan Standar Pelayanan yang secara normatif harus dikomunikasikan dengan masyarakat. Masih belum optimalnya pelayanan terhadap masyarakat ini disebabkan SDM aparatur yang masih terbatas dari segi kuantitas dan kualitas. Sebagai contoh kasus pada saat prapenelitian lapangan, selama ini masih banyak warga masyarakat yang akan mengurus dokumen atau akte catatan sipil tidak dapat terlayani dengan baik karena jarak tempuh yang jauh, sehingga banyak diantara mereka akhirnya menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, yang berakibat biaya (cost) pelayanan semakin membengkak dan seringkali penyelesaiannya tidak tepat waktu. Dengan adanya pelayanan pelanggan di tingkat kecamatan maka masyarakat tidak perlu ke kabupaten, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas kecamatan dan pengurusan selanjutnya akan dilakukan oleh petugas kecamatan. Bertolak dari latar belakang masalah yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat di kecamatan Ile Mandiri di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka

memperjelas masalah dan langkah-langkah pemecahannya dalam judul “**Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mendeskripsikan Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisien pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.