

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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 pelayanan seadil-adilnya kepada masyarakat. 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 (Mustafa, 2015).

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 (Mustafa, 2015).

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 ketidak jelasan 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 ini merupakan peraturan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizinan dan non-perizinan.

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 (PATEN).

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 penggunaanya. Kemudian pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan atau mengutamakan kepentingan pimpinan atau 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. Hal ini penting dilakukan karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya, sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan fakta tersebut, kemampuan kerja dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Atambua Selatan Kabupaten Belu masih memiliki kelemahan, diantaranya dalam prosedur kerja yang masih belum terlaksana dengan baik dan masih kurangnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi oleh pegawai. Salah satu contoh nyata pegawai belum melaksanakan pekerjaan dengan baik adalah dalam pelayanan KTP. Pegawai kecamatan sering menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan saat itu juga, dengan alasan seperti kehabisan blanko untuk mengurus KTP. Hal ini membuktikan bahwa aparatur

kecamatan kurang memiliki kemampuan yang berdampak pada kurang efektif dan efisien pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga produktifitas pelayanan menjadi tidak maksimal.

Responsivitas aparat camat dalam hal ini pegawai pelayanan administrasi yang dirasakan oleh masyarakat pun masih kurang, sehingga kebutuhan atau kepentingan masyarakat tidak terpenuhi secara maksimal. Hal-hal tersebut yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan.

Dalam observasi awal yang peneliti lakukan di Kantor Camat Atambua Selatan, terlihat bahwa kemampuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor tersebut masih lemah. Ditandai dengan kejadian/hal seperti: pegawai belum memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Contohnya masih kurangnya pegawai yang kurang mampu mengoperasikan komputer, pada saat masyarakat datang ke kantor untuk meminta pelayanan administrasi dan penyelesaian pekerjaan tersebut harus menggunakan komputer, waktu penyelesaian harus mengalami penundaan dikarenakan pegawai yang ada pada saat itu tidak terlalu mahir dalam menggunakan komputer atau pun juga bukan wewenangnya dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Hal lain yang juga menunjukkan masih kurangnya kemampuan pelayanan administrasi adalah pegawai belum dapat memahami jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Contohnya dalam memberikan pelayanan administrasi, aparat melakukan kekeliruan dalam membuat redaksi. Misalnya yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah surat keterangan tidak mampu, tapi yang diberikan hanya sebatas surat keterangan yang isinya menjelaskan tentang penghasilan, tanpa ada redaksi yang menjelaskan bahwa masyarakat tersebut tidak mampu. Selanjutnya, pegawai juga belum mampu menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugasnya. Contohnya masih ada pegawai yang mendahulukan pekerjaan yang masih lama jangka waktu penyelesaiannya, dibandingkan mendahulukan melayani masyarakat yang datang ke kantor camat untuk meminta pelayanan administrasi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan mengenai kurangnya kemampuan kerja aparat kecamatan dan pentingnya memberikan pelayanan administrasi yang benar, Maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul : **“KEMAMPUAN KERJA APARAT KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN ATAMBUA SELATAN”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih lemahnya kemampuan kerja aparat kecamatan dalam pelayanan administratif pada kantor Kecamatan Atambua Selatan. Fokus penelitian ini adalah: “Sejauh mana kemampuan kerja aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan administratif pada kantor Kecamatan Atambua Selatan”. Berdasarkan fokus penelitian tersebut, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatdi Kantor Camat Atambua Selatan?
- 2) Hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan berkaitan dengan kemampuankerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatdi Kantor Camat Atambua Selatan?
- 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditentukan dalam memberikan pelayanan dministratif kepada masyarakatdi Kantor Camat Atambua Selatan?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatdi Kantor Camat Atambua Selatan.
- 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan berkaitan dengan kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatdi Kantor Camat Atambua Selatan.
- 3) Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditentukan dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakatdi Kantor Camat Atambua Selatan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- 1) Manfaat akademik

Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi, terutama yang berkaitan dengan kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian dibidang sama dimasa yang akan datang.

2) Manfaat praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi kantor Kecamatan Atambua Selatan.

3) Manfaat bagi peneliti

Kegunaan bagi peneliti adalah untuk menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana.