

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan abdi negara yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa untuk memenuhi tuntutan nasional dan tantangan global dalam mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, maka pemerintah merasa perlu menetapkan Aparatur Sipil Negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola, mengembangkan diri serta wajib mempertanggungjawabkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur karena setiap warga negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah salah 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 tanggung jawab 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 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pelayanan ini merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Kemudian maksud penyelenggaraan PATEN tersebut untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. Dan PATEN mempunyai tujuan

untuk meningkatkan kualitas serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, dalam pasal 3 Peraturan Bupati Sanggau Nomor 13 Tahun 2016 tentang Jenis Pelayanan di Kecamatan yang diatur dengan Standar Operasional Prosedur, meliputi :

- a. Pelayanan IMB untuk Bangunan Tempat Tinggal (Non Kompleks Perumahan) 1 (satu) lantai dengan < luas 250 m²;
- b. Pelayanan pemberian rekomendasi IMB untuk bangunan diluar kategori huruf a;
- c. Pelayanan penerbitan akta jual beli/hibah/ pembagian hak bersama;
- d. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat keterangan waris;
- e. Pelayanan pengesahan/mengetahui berkas usulan pensiun;
- f. Pelayanan surat domisili usaha;
- g. Pelayanan surat keterangan usaha;
- h. Pelayanan surat keterangan pengajuan kredit usaha kecil;
- i. Pelayanan surat dispensasi nikah islam/non islam;
- j. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat keterangan belum cukup umur;
- k. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat keterangan miskin/tidak mampu;
- l. Pelayanan pengesahan/mengetahui permohonan pemasangan Perusahaan Daerah Air Minum/Perusahaan Listrik Negara;
- m. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat pindah datang;
- n. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat pindah;
- o. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat keterangan pembangunan tower telekomunikasi;
- p. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat masuk TNI/POLRI;
- q. Pelayanan rekomendasi pendirian sekolah negeri/swasta;
- r. Pelayanan rekomendasi pendirian tempat ibadah;
- s. Pelayanan rekomendasi membuka/mendirikan pasar tradisional swasta;
- t. Pelayanan pengesahan/mengetahui surat persetujuan lingkungan;
- u. Pelayanan surat keterangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sementara;
- v. Pelayanan pemberian rekomendasi pengumpulan uang/barang;
- w. Pelayanan pemberian rekomendasi izin keramaian;
- x. Pelayanan pemberian izin cuti bagi kepala desa diwilayah kerjanya;
- y. Pelayanan rekomendasi pendirian organisasi/perkumpulan dan sanggar yang bernuansa kebudayaan di kecamatan;

- z. Pelayanan legalisasi pemberian surat keterangan, perizinan dan lain-lain yang menjadi kewenangan kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, tidak diskriminatif dan transparan. 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 sebagai pengguna layanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, aparat tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Kemudian masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin gencar diperjuangkan bahkan sudah diabstraksikan sebagai mode kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Maka dari itu tidak mengherankan jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan, sebab hingga kini harapan masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan belum mampu terpenuhi. Masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya. Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari berbagai indikator yang mendukung, selain sarana/fasilitas kerja, juga sumber daya aparatur yang profesional sehingga mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Ironisnya isu yang berkembang mengenai kinerja aparatur di Kantor Camat Toba masih kurang optimal, masih banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari instansi tersebut. Dengan demikian harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik masih belum terpenuhi dilihat dari masih adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan apa yang peneliti analisis pada saat melakukan pra penelitian sehingga dalam pelaksanaannya mengalami hambatan, salah satu indikator yang mempengaruhi hal tersebut ialah sikap petugas dalam merespon dan menanggapi kebutuhan masyarakat masih kurang optimal dilihat dari ketiadaan petugas di loket pelayanan. Ketiadaan petugas di loket ini menyebabkan masyarakat yang berurusan menjadi bingung karena tidak tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan dan harus menunggu, bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Serta Prosedur pelayanan yang belum sesuai dengan SOP Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Sementara dari segi ketepatan waktu yang telah ditentukan, standar pelayanan untuk setiap jenis

layanan merupakan alat digunakan menilai kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 1.1.
Penetapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kecamatan Toba
Kabupaten Sanggau

Jenis dan Produk Standar Pelayanan Terpadu Kecamatan Toba						
No	Jenis/Produk Layanan	Persyaratan	Sistem/Prosedur Layanan	Jangka Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Penanganan Pengaduan
1	Perekaman KTP Elektronik	Fotocopy KK terbaru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan berkas permohonan ke loket PATEN 2. Melakukan perekaman 	40 (empat puluh menit)	Bebas biaya/gratis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia kotak pengaduan, saran dan masukan. 2. Nama pejabat pengelola aduan <ul style="list-style-type: none"> • Frans Aleks • Tri wanda, S.STP

Sumber: Kantor Camat Toba Kabupaten Sanggau 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat standar pelayanan dalam pembuatan surat keterangan KTP Elektronik Sementara di kantor Camat Toba, dimana pelayanan seharusnya selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan seperti pada tabel di atas, namun dalam pelaksanaannya masyarakat harus menunggu cukup lama dari waktu yang telah ditetapkan tersebut. Dengan adanya beberapa indikator yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, maka kinerja aparatur pemerintah kecamatan Toba harus berbenah agar masyarakat merasa puas dan penyelenggaraan pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang ada menarik bagi peneliti untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur kecamatan Toba dalam memberikan

pelayanan administrasi kepada masyarakat. Peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Toba Kabupaten Sanggau”.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun identifikasi masalah terkait kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut :

1. Sikap petugas dalam merespon dan menanggapi kebutuhan masyarakat masih kurang optimal.
2. Prosedur pelayanan yang belum sesuai dengan SOP Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Sementara.

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya serta berdasarkan fenomena-fenomena yang peneliti paparkan di atas dan agar penulisan ini tidak meluas, maka peneliti mengambil fokus permasalahan, kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Sementara di Kantor Camat Toba Kabupaten Sanggau.

1.4. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja aparatur dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Sementara kepada masyarakat di Kantor Camat Toba Kabupaten Sanggau ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka tujuan yang ingin peneliti capai adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Sementara kepada masyarakat di Kantor Camat Toba Kabupaten Sanggau.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas tersebut, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini yang berkaitan dengan ilmu pemerintahan terkait kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya Pelayanan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Sementara di Kantor Camat Toba Kabupaten Sanggau.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi, penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan kepada Pemerintah Kecamatan Toba terkait kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang lebih baik dimasa mendatang.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat sebagai pengguna

layanan tentang kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan Toba.

3. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap mahasiswa khususnya dibidang ilmu pemerintahan dan dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian sejenis untuk kajian-kajian berikutnya.