

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola, dan pemerintahan yang baik (*good government*). Pada bidang pemerintah, pelayanan merupakan peran yang sangat penting karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat

dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum aparat pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat. Terlepas dari hal tersebut, saat ini instansi-instansi pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah kabupaten/kota adalah kecamatan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 menyebutkan bahwa kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pemenuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Memberikan layanan kepada masyarakat adalah tugas yang wajib dilakukan oleh pemerintah demi mencapai kesejahteraan dan sebagai indikator utama dalam melaksanakan pemerintahan yang efektif. Mengubah titik tolak percepatan reformasi birokrasi di daerah untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik di daerah, dengan tujuan menciptakan birokrasi yang lebih efisien, efektif, dan akuntabel untuk

meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan mutu layanan publik melalui perbaikan penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan merupakan suatu perkembangan dalam suatu bidang yang ditandai oleh peningkatan dan perubahan positif serta pengaturan yang efektif dari sumber daya. Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang berperan aktif dalam memberikan layanan kepada penduduk.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 40 tahun 2018 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Organisasi Kecamatan Lingkup Kabupaten Hulu Sungai Utara disebutkan pada pasal 3 bahwa Kecamatan Amuntai Utara mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas yang dilimpahkan Bupati untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara terdiri dari pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan bidang perizinan terdiri dari Izin Tempat Usaha, Rekomendasi Izin Keramaian Acara Atau Kegiatan, dan Izin Mendirikan Bangunan. Sedangkan pelayanan non perizinan terdiri dari penerbitan atau penggantian Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Legalisasi Surat Pindah Antar Kabupaten atau Provinsi.

Pelayanan pada kantor kecamatan umumnya berkaitan dengan administrasi pemerintahan, kependudukan, dan pelayanan masyarakat. Berikut beberapa jenis pelayanan yang biasanya ada di kantor kecamatan:

1. Pelayanan administrasi kependudukan seperti mengurus dokumen identitas dan data penduduk, misalnya: Pengantar pembuatan KTP

elektronik, Pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan domisili, Surat keterangan pindah penduduk, Surat keterangan belum menikah, dan Legalisasi dokumen kependudukan;

2. Pelayanan membantu pengurusan atau rekomendasi izin, seperti Surat izin usaha kecil, Rekomendasi izin bangunan, Rekomendasi izin kegiatan masyarakat, dan Surat pengantar perizinan tertentu;
3. Pelayanan Surat Keterangan seperti : Surat keterangan tidak mampu (SKTM), Surat keterangan usaha, Surat keterangan kehilangan, dan Surat keterangan ahli waris;
4. Pelayanan Pertanahan (terbatas) biasanya berupa: Pengantar atau rekomendasi administrasi tanah, dan Surat keterangan riwayat tanah;
5. Pelayanan Pembinaan Desa/Kelurahan, Kecamatan juga memberikan : Pembinaan administrasi desa dan kelurahan, Koordinasi pembangunan desa, dan Pengawasan pelayanan masyarakat di desa; dan
6. Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan misalnya : Pendataan bantuan sosial, Pelayanan pengaduan masyarakat, dan Rekomendasi kegiatan sosial.

Sebagai tempat yang dijadikan tujuan masyarakat sebagai penyedia pelayanan di bidang perizinan maupun non-perizinan, Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan sebagai berikut:

1. Minimnya sarana maupun prasarana seperti keterbatasan jumlah perangkat komputer dan printer yang berfungsi kurang baik menyebabkan terhambatnya penyelesaian administrasi dan penumpukan pengunjung Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan;
2. Kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait mekanisme dan prosedur pelayanan berkaitan dengan persyaratan pembuatan surat ijin, surat rekomendasi dan lainnya sehingga masyarakat berbolak-balik untuk mengambil persyaratan yang kurang.
3. Kurangnya respon pegawai terhadap keluhan masyarakat, berkenaan dengan keterlambatan pembuatan surat menyurat.
4. Belum terampil kemampuan pegawai dalam mengimbangi teknologi zaman sekarang.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “**Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara**”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti memfokuskan masalah guna memperkecil fokus pembahasan antara lain:

1. Peneliti memfokuskan penelitian pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Peneliti menetapkan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

C. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang dan fokus masalah, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan diajukannya penelitian ini sebagai berikut:

- a. Tujuan Umum

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada jurusan Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

- b. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- 2) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik serta dalam hal yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat dan pelayanan publik.
- 2) Penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel penelitian.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau masukan kepada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan demi peningkatan kepuasan masyarakat Amuntai Utara dan kinerja Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- 2) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.