

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi seperti sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pegawai birokrasi pemerintahan daerah sebagai personifikasi pemerintahan yang kita kenal selama ini adalah menampilkan profesionalisme dan mandiri dalam pelayanan publik. Kenyataannya dalam dinamika sosial dan pembangunan belum diikuti oleh dinamika kehidupan pegawai birokrasi pemerintahan. Berbagai kasus dalam praktek sering kali menunjukkan pegawai pemerintah ketinggalan dalam mengikuti gerak pembangunan. Misalnya dalam pelaksanaan tugas utama pegawai pemerintah belum memberikan pelayanan optimal. Mutu pelayanan pegawai pemerintahan secara umum menjadi sorotan tajam dan sering kali di keluhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik Indonesia dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun (Bambang Sancoko 2010:43). Masyarakat semakin sadar akan hak-hak asasi manusia yang diindikasikan adanya tuntutan masyarakat sebagai pemilik kedaulatan akan pelayanan prima dari pemerintah. Walaupun sesungguhnya langkah-langkah perbaikan mutu dan hasil pelayanan terus diupayakan pemerintah agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta daya tanggap masyarakat yang semakin peka dan selektif terhadap hal-hal yang baru, menuntut agar pemerintah kecamatan mempunyai kinerja yang bisa diandalkan dalam menangani tugas dan tantangan yang berhubungan dengan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan di kecamatan.

Dengan kenyataan yang demikian, maka tugas pemerintahan kecamatan tidak semudah apa yang dibayangkan, karena mempunyai permasalahan yang kompleks sehingga memerlukan penanganan yang seksama terutama dalam hal kinerja pegawai pemerintah kecamatan tersebut. Karena kinerja pegawai sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap organisasi, pengukuran dan evaluasi kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai misinya. Adanya akuntabilitas akan mendorong organisasi pemerintah kecamatan untuk lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik. Kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelaksanaan Otonomi Daerah, dalam artian mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, menuntut peningkatan kinerja pegawai pemerintahan yang berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan umum. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi, dan

strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan (Monang Sitorus 2013 : 164).

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menjelaskan dalam pelaksanaan otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya, nyata, dan bertanggungjawab. Hal tersebut sebagaimana dalam penjelasannya bahwa prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan diluar yang menjadi urusan pemerintahan yang ditetapkan dalam undang-undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peranserta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggungjawab.

Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya, adapun yang dimaksud dengan otonomi yang bertanggungjawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud pemberian otonomi, yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan bagian utama dari tujuan nasional.

Konsekuensinya adalah daerah harus mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Dengan demikian, maka pemerintah daerah tidak hanya menuntut jumlah aparat pemerintah daerah yang lebih besar, tetapi juga tuntutan akan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi menjadi lebih tinggi. Dalam mewujudkan hal itulah pegawai harus bekerja keras sehingga mampu memberikan suatu pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat. Namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masalah yang dihadapi selama ini adalah budaya malas-malasan dan perilaku kerja aparat birokrasi di Indonesia kurang dapat dipertanggungjawabkan dimana posisi rakyat yang lebih rendah dalam penyelenggaraan pemerintahan, adanya tumpang tindih, prosedur kerja yang berbelit-belit serta sumber daya aparatur yang kurang profesional dan kurang bermoral (I Ketut Winaya 2013: 105).

Kecamatan sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dimana Kecamatan yang dipimpin oleh Camat merupakan Aparat Daerah Otonom yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Untuk itu Pemerintah Kecamatan sebagai Aparat otonom sepenuhnya mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Bupati atau Walikota sebagai Kepala Daerah Otonom yang memberikan sebagian kewenangan dalam melaksanakan tugas. Disinilah letak arti pentingnya organisasi Pemerintahan Kecamatan dalam penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah, karena organisasi Kecamatan sebagai penghubung kepentingan organisasi Pemerintah desa/kelurahan yang dimana berhadapan

langsung dengan masyarakat luas, dalam menjalankan fungsinya untuk menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala unsur Pemerintahan, Pembangunan dan Pembinaan masyarakat di wilayah Kecamatan.

Kota Medan adalah merupakan salah satu Kota yang terdapat di Propinsi Sumatera Utara sementara Kecamatan Medan Denai adalah merupakan salah satu dari dua puluh satu (21) kecamatan yang terdapat di Kota Medan. Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan Medan Denai yang merupakan ujung tombak dari Pemerintah Kota Medan yang berhadapan langsung dengan publik, harus diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Seiring dengan pesatnya pembangunan dan semakin kompleksnya kebutuhan publik, mengakibatkan semakin kritisnya publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang dirasakan belum optimal dan memberikan hasil yang efektif dan efisien. Maka sebagian besar publik mengharapkan pegawai pemerintah kecamatan memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

Osborn dan Gaebler (1996 : 93), dalam bukunya “Mewirausahakan biokrasi, Mentransformasikan Semangat Wirausaha kedalam sector Publik” menyatakan “agar masyarakat tetap percaya pada pelayanan pemerintah mampu berkompetisi dengan swasta, maka pemerintah harus mendorong penerapan inovasi dan berupaya mencapai kesempurnaan organisasi “. Pegawai kecamatan sebagai bagian dari abdi masyarakat dan abdi negara, berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti pelayanan prima kepada masyarakat. “ Menurut Sianipar (1999 : 7), “pelayanan prima atau *Service Excellence* adalah

pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang di berikan pihak lain atau daripada pelayanan yang lalu”.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal 1 ayat 4 yang menjelaskan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tersebut meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati atau Walikota. Namun Pemerintah Kota Medan saat ini belum melaksanakan program PATEN tersebut dikarenakan belum adanya pelimpahan sebagian wewenang dari Walikota Medan kepada Kecamatan yang diatur dalam sebuah Peraturan Daerah maupun Peraturan Walikota Medan.

Pelimpahan sebagian wewenang Walikota Medan yang telah diberikan kepada Kecamatan, baru hanya mengatur tentang pelimpahan wewenang kepada Camat untuk pengangkatan dan pemberhentian Kepala Lingkungan pada Kelurahan di Kota Medan yang diatur dalam Peraturan Walikota Medan No. 5 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Wewenang Kepada Camat Untuk Penandatanganan Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Lingkungan pada Kelurahan Se-Kota Medan.

Namun berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan Pasal 15 ayat 1 huruf (g) dijelaskan bahwa “Kecamatan melaksanakan

pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan yang meliputi pelayanan pada aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, kewenangan lain yang dilimpahkan”.

Pada Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan Pasal 22 ayat 1 dijelaskan juga penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan meliputi :

1. Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan
2. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.
3. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan
4. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan
5. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada Bupati/Walikota

Penyelenggaraan pelayanan prima kepada masyarakat menuntut kinerja seluruh pegawai Pemerintah Kecamatan Medan Denai termasuk agar memiliki profesionalisme kerja yang baik sehingga akan tercapai kualitas pegawai yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kepuasan. Pada penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Faizal Rizal Matondang (2012:107) mengatakan bahwa “faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur

kecamatan berupa tingkat pendidikan, ketersediaan sarana dan prasarana, tingkat pengawasan, serta kurangnya motivasi pegawai kecamatan”.

Sedangkan menurut Oni Agsa (2012:97) juga berpendapat dalam penelitiannya mengatakan bahwa “kinerja seorang aparatur dalam pelayanan masyarakat dapat dilihat dari produktivitas aparatur, kualitas pelayanan, responsivitas aparatur, serta responsibilitas aparatur itu sendiri”. Hal senada juga dijelaskan oleh Afrini Yohana (2012:112) pada hasil penelitiannya bahwa “terdapat beberapa aspek yang melekat pada pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti aspek kepemimpinan organisasi tersebut, aspek informasi pelayanan, aspek perilaku kerja sama organisasi, etos kerja pegawai, serta lingkungan eksternal organisasi berupa keluhan pegawai”.

Dengan memperhatikan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai, dengan judul : **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MEDAN DENAI KOTA MEDAN”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti menetapkan rumusan masalah yaitu : “Bagaimana kinerja pelayanan publik di Kecamatan Medan Denai Kota Medan ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menggambarkan kinerja Pemerintah Kecamatan Medan Denai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi mamfaat secara akademis dan secara praktis.

1) Secara Akademis

- a. Untuk mencari pemahaman dan makna suatu teori dalam hubungannya dengan keadaan yang diperoleh dilapangan melalui penelitian.
- b. Untuk menambah khasanah pemikiran tentang konsep pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan publik di Pemerintahan Daerah.

2) Secara Praktis

- a. Diharapkan dapat bermanfaat bagi Kecamatan Medan Denai dalam memberikan pelayanan umum sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijaksanaan teknik operasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Medan Denai.
- b. Diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Medan guna penyusunan dan penyempurnaan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan umum.

1.5. Kerangka Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian di atas, yaitu Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Denai Kota Medan, maka kerangka pemikiran dalam penyusunan tesis ini dimulai dengan pembahasan kaidah teoritis dan kajian mengenai kinerja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kinerja pemerintah kecamatan sangat mempengaruhi dalam pelaksanaan tugasnya. Salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002:48) untuk mengukur kinerja Pemerintah Kecamatan, digunakan produktivitas, responsivitas dan responsibilitas.

Kecamatan berkedudukan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari unsur dasar dari suatu pelayanan dalam instansi pemerintah berdasarkan Keputusan MENPAN No.25 Tahun 2004 yang terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas

10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

