BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Tujuan pembangunan nasional sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaanUndang-undang Dasar 1945, yaitu masyarakat adil dan makmur. Pemerintah melaksanakan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia secara berkelanjutanuntuk mensejahterakan seluruh rakyat. Untuk mencapai pembangunan nasional tersebut diperlukan adanya aparatur pemerintah dari pusat sampai tingkat daerah.

Agar tujuan dapat dicapai, aparatur pemerintahan harus dapat melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara.Salah satunya adalah kemampuan aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi pemerintahan.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan dapat hasil yang memuaskan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang merupakan output dari kegiatan administrasi pemerinyah makin lama justru semakin banyak. Seiring dengan meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

Menurut Moenir (2006:41-45) pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan dengan tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan.

2. Memperoleh pelayanan yang wajar dan tidak berbelit-belit sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
3. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (sikap ramah dan sopan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat).
4. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan diselesaikan tepat waktu.

Pelayanan prima sebagaimana yang dipahami sebagai pelayanan yang sangat baik atauterbaik, walaupun selama ini sudah menjadi tekad pemerintah sebagai pelayanan publik, namun dalan implementasinya bukan tanpa masalah. Berbagai masalah yang dihadapi mulai dari sulitnya merubah kondisi dan mental model aparatur yang sudah demikian lama kurang memposisikan dirinya sebagai pelayanan publik tapi lebih merasa sebagai kelompok elit masyarakat yang memainkan peran memerintah dan dalam hal ini muncul anggapan bahwa mereka harus dilayani ketimbang melayani masyarakat.

Di bidang pemerintahan pelayanan begitu penting bahkan peranya lebih besar kerena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparatur Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara danbermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan.

Sejalan dengan kuatnya arus reformasi saat ini semakin jelas harapan masyarakat agar pemerintah selaku abdi nagara semakin jauh dari cita-cita

yang diharapkan, karena tindakan KKN (korupsi, kolusi, nepotisme), penyelewengan penyalahgunaan wewenang serta arogansi kekuasaan. Ketidak mampuan pemerintah untuk memberikan tanggapan positif dari tuntutan dan harapan masyarakat tersebut dapat menyebabkan hilangnya legitimasi dan kepercayaan publik yang tentunya akan menghambat terwujudnya *good govermence* (tata pemerintahan yang baik).

Dalam upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisien dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan telah dilakukan Max Weber dengan konsep birokrasi yang ideal.Bila konsep birokrasi ini dijalankan dengan baik maka dapat mencegah timbulya pemborosan dan tumpang tindih.Pekerjaan dalam penyelenggaraan Administrasi pemerintahan sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik.

Dalam kenyataan hingga kini keberadaan birokrasi, sebagai suatu sistem penyelenggaraan administrasi pemerintahan adalah sangat lamban, tidak efisien dan kurang efektif. Disinilah terjadi masalah birokrasi, yang semula birokrasi dimaksudkan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, namun pada kenyataanya justru menghambat kelancaran jalanya pemerintahan.

Hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, bagi masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi “ Budaya “ masyarakat. Untuk itu pemerintah hendaknya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga

masyarakat dapat merasakan pelayanan yang merata dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Hal ini tidak terlepas dari konsep pelayanan itu sendiri yang merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan agar mendapatkan kemudahan bagi seseorang yang menggunakan jasa pelayanan. Penyelenggara pelayanan bertanggung jawab untuk memberikan yang professional dan pelayanan yang baik. Karena pelayanan dalam masyarakat luas senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lambat, berbeit-belit dan serba formalitas.

Sebagai salah satu organisasi pemerintahandikecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang juga menyelenggarakan administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan publik, maka diharapkan pelayanan administrasi pemerintahan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun berdasarkan survey atas nama ibu Setri pada tanggal 2/12/2013 hari senin. Dia mengatakan pelayanan yang diberikan aparat pemerintahan Kantor Camat Tampan tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dimana dalam hal pengurusan surat menyurat,lama dalam waktu pengurusan, dan mempersulit masyarakat. Sama halnya dengan ibu Aznawati dalam pengurusan KTP, beda halnya dengan bapak Sap yang berurusan dikantor Camat Tampan, dimana dimudahkan dalam ia mengurus pembuatan surat pindah dikarenakan ada orang dalam, dalam kata lain (orang kenal).Berdasarkan kesan masyarakat yang berurusan dikantor Camat Tampan

Pekanbaru mengemukakan adanya gejala-gejala kurang optimalnya aparatur pemerintahan dalam melayani masyarakat untuk pengurusan administrasi pemerintahan. Lebih lanjut perihal gejala-gejala tersebut, dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1.1:
Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di KantorKecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2013

No	Nama Pelayanan Administrasi Pemerintahan	Waktu Pengerjaan	Waktu Realisasi Pengerjaan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Tampan
1.	Surat PengantarPembuatan KTP	2 hari	7 hari
2.	Surat Pengantar Pembuatan KK	2 hari	7 hari
3.	Surat Keterangan Berdomisili	5 hari	14 hari
4.	Surat Pengantar Pembuatan Surat Tanah	3 hari	7 hari
5.	Rekomendasi Izin Tempat Usaha	2 hari	14 hari
6.	Legalisir	1 hari	1 hari
7.	Surat Pindah	3 hari	7 hari
8.	Pembuatan Surat Kelahiran	5 hari	14 hari

Sumber : Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2013

Berdasarkan data tabel 1.1, waktu pengerjaanya berdasarkan Perda (Peraturan Daerah) Kota PekanbaruNo. 5 Tahun 2008 yaitu tentang Persyaratan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk di kota Pekanbaru. Dari tabel di atas dapat diketahui ada 8 macam jenis pelayanan yang di kantor Camat Tampan.

Pembuatan KTP dan KK yang harusnya diselesaikan selama 2 hari kerja tapi realisasinya bisa sampai 7 hari kerja. Pembuatan surat keterangan

berdomisili seharusnya diselesaikan 5 hari kerja bisa sampai 14 hari. Pembuatan surat tanah 3 hari sampai 7 hari. Rekomendasi izin tempat usaha seharusnya 2 hari bisa sampai 14 hari. Pembuatan surat pindah yang seharusnya diselesaikan 3 hari bisa sampai 7 hari. Pembuatan surat kelahiran seharusnya 5 hari bisa samapi 14 hari. Maka dapat dlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintah pada Kantor Camat Tampan masih mengalami keterlambatan dalam waktu penyelesaian.

Tabel 1.2
Data Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang
di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru

No	Pangkat/Golongan	Jumlah
1.	Golongan IV	2 orang
2.	golongan III	13 orang
3.	Golongan II	9 orang
4.	Golongan I	0

Sumber : Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2013

Tabel diatas menunjukan bahwa pegawai di kantor camat tampan kota Pekanbaruadalah ber jumlah 24 orang. Dimana golongan IV 2 orang, golongan III1 3 orang, golongan II 9 orang, Dan masing-masing orang mempunyai pangkat/golongan yang berbeda.

Tabel 1.3:
Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	16 orang
2	Perempuan	8 orang
Jumlah		**24 orang**

Sumber : Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2013

Berdasarkan Komposisi jumlah pegawai pada kantor camat tampan kota pekanbaru, yang manalaki-laki yang berjumlah 16 orang dan perempuan berjumlah 8 orang. tentunya semua pegawai memiliki tugas kerja yang berbeda-beda.

Tabel 1.4
Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah
1.	S2	4 orang
2.	S1	4 orang
3.	Diploma III	1 orang
4.	Sarmud Hukum	1 orang
5.	SLTA	13 orang
Jumlah		**24**

Sumber : Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan pendidkan pegawai di kantor camat adalah S2 4 orang, S1 4 orang, Diploma 1 orang, Sarmud Hukum 1 orang dan SLTA 13 orang.

Dari keseluruhan hal tersebut diatas, penulis melihat kecenderungan kurangnyaPelayanan administrasi pemerintahan pada kantor camat tampan kota pekanbaru. Berdasarkan harapan terhadap pelayanan publik seperti yang telah diuraikan dan kenyataan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan Kantor Camat Tampan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul :***"ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU".***

1.2.Perumusan Masalah

Selaku abdi masyarakat, pegawai pemerintah harus seimbang dalam melayani masyarakatuntuk menyelesaikan tugas administrasi pemerintahan.Namun gejala-gejala yang dikemukakan dalam latar belakang masalah menunjukan bahwa aparatur pemerintah sendiri seolah-olah minta dilayani.Sehubungan dengan uraian yang telah dipaparkan antara kenyataan penyelenggaraan pelayanan dalam penyelesaian proses administrasi pemerintah dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap birokrasi selaku *public service,* maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan Administrasi Pemerintahan di KantorCamat Tampan Kota Pekanbaru?

1.3.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Administrasi Pemerintahan pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor penghambat pelayanan Administrasi pemerintahan di Kantor CamatTampan Kota Pekanbaru ?

1.4.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap :

1. Pengembangan keilmuan, terutama dalam memperkaya teori-teori tentang pelayananadministrasi pemerintahan.
2. Memperkaya dan mempertajam bagi perkembangan kepustakaan ilmu sosial terutamailmu Administrasi Negara dan dapat dijadikan bahan tambahan dan masukan bagi peneliti selanjutnya.
3. Sebagai bahan masukan dan tambahan bagi pemerintah khusunya bagi Kantor CamatTampan Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab I ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam Bab II berisikan tentang konsep teori yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan (pengertian pelayanan, administrasi,pelayanan administrasi, pelayanan prima, pelayanan menurut pandang islam,definisi konsep, Konsep operasional, Teknik Pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam Bab III ini berisikan tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, tekhnik pengumpulan data, dan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, susunan organisasi, struktur organisasi, uraian tugas, Visi, Misi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang pelayanan administrasi pada KantorKecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang dikemukakan atas d analisis yang telah dilakukan.