

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pasal 18 Undang Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa pembagian daerah-daerah di Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahnya ditetapkan dengan undang-undang. Penyelenggaraan pemerintah daerah mengacu kepada pelaksanaan otonomi daerah yang dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan antara pusat dan daerah. Penyelenggaraan otonomi juga dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerintah dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa, kreativitas, meningkatkan peran serta masyarakat, mengembangkan peran dan fungsi aparat pemerintah. Penjelasan Pasal 10 Undang-Undang No. 32 tahun 2004, kewenangan otonomi luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintah kecuali kewenangan di bidang politik

luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lainnya yang akan ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi.

Guna meningkatkan kelancaran penyelenggaraan pemerintah secara berdaya guna, dengan tingkat perkembangan dan juga kemajuan pembangunan sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 126 Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dipandang perlu menetapkan peraturan daerah tentang pembentukan kecamatan yang menjelaskan bahwa:

1. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
3. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;

- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
  - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
  - f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan kelurahan;
  - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan;
4. Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten atau kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  5. Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/kota.
  6. Perangkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggung jawab kepada camat.
  7. Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) ditetapkan dengan peraturan bupati atau walikota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Sebagai pemerintah ditingkat kecamatan para pegawai yang berada di kantor kecamatan memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, sesuai dengan bidang tugas dari masing-masing bidang atau seksi. Pengertian pelayanan publik yang lebih lengkap dikutip dari Pasal 1 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan standar yang paling pokok dalam pelaksanaan tugas bagi aparat pemerintahan, karena pelayanan publik yang baik dan memuaskan pada masyarakat akan menimbulkan suatu anggapan dan persepsi yang baik terhadap kinerja dan keterampilan dari pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak. Menurut Moenir dalam skripsi Birri (2004: 5) pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Pemerintah baik pusat maupun daerah memiliki fungsi memberikan pelayanan yang baik secara perseorangan maupun pelayanan publik bagi yang membutuhkan. Pemerintah harus adil dan merata dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan tanpa memandang status, jabatan, kekayaan, dan sebagainya. Menurut Kumorotomo (2011 :155) bahwa keberadaan birokrasi pemerintah menjadi hal yang tidak dapat di tawar lagi yakni sebagai pelayanan masyarakat (*publik service*). Sebagai pelayanan masyarakat maka seyogyanya Pemerintah dituntut agar mampu memberi pelayanan yang terbaik (*Excellent service*).

Salah satu kantor yang melaksanakan pelayanan pada masyarakat adalah Kecamatan Way kroi yang telah melaksanakan pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Barat. Pemerintah kecamatan yang dimaksud disini dalam pelayanan publik yaitu mengenai Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran (AK), Surat Keterangan Domisili dan Surat Kelakuan Baik, selanjutnya masyarakat juga berharap agar aparatur kecamatan dapat memberi pelayanan yang terbaik dalam artian ada kejelasan, kepastian, ada keterbukaan, cepat, tepat, akurat, ramah, mudah, tidak berbelit-belit dan murah. Menurut Lukman dan Sugianto dalam skripsi Apriyanto (2007: 3) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa pelayanan yaitu upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang di perlukan oleh orang lain berupa barang atau jasa dilakukan dengan sebaik-baiknya sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Menumbuhkan kepercayaan (*trust*), kesetiaan dan loyalitas dari masyarakat untuk dapat berurusan kembali dengan birokrasi.

Berikut ini surat kabar yang menulis tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat:

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Pesisir Barat belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan publik kepada warganya. Lataran sarana dan prasarana yang merupakan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang belum memadai dan juga beberapa pelayanan yang masih terpusat di kabupaten induk Lampung Barat.

(<http://lampung.tribunnews.com/2013/07/09/pesisir-barat-belum-optimal-berikan-pelayanan>) di akses tanggal 27 Februari 2014, pukul 02.00 WIB).

Adapun hasil pra-riset melalui wawancara dengan beberapa warga Labuhan Mandi Kecamatan Way Krui Kabupaten Pesisir Barat, dapat diketahui:

1. Menurutnya Mulyono, pelayanan dari pihak kecamatan setempat masih minim. Dalam pembuatan dokumen kependudukan dan surat menyurat, dimana masih merasa kurang puas dalam proses pembuatan tersebut karena prosedur pembuatan yang panjang dan memakan waktu yang lama serta masih ada kesalahan-kesalahan terhadap produk pelayanan yang dihasilkan. (Wawancara pada tanggal 03 Februari 2014, Pukul: 11.30 WIB).
2. Sedangkan Amigusman, menurutnya dalam proses pembuatan dokumen kependudukan dan surat menyurat sudah baik, dilayani oleh petugas dengan tanggap dan diselesaikan dengan baik serta tidak ada biaya yang dimintak. (Wawancara pada tanggal 15 Desember 2014, Pukul: 15.00 WIB).

Ada beberapa penelitian lain berupa skripsi dan jurnal penelitian yang sama-sama penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Berikut ini perbedaan dan kesimpulan dari penelitian yang sama tersebut:

1. Skripsi Apriyanto tahun 2007 dengan judul “Persepsi Masyarakat Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Sukarame Bandar Lampung Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)”, *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung*.

Perbedaanya pertama penelitian ini hanya membahas pelayanan publik dibidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Kedua metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan kuesioner. Kesimpulan penelitiannya menunjukkan bahwa peranan aparatur Kelurahan Gunung Sulah Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan publik masih kurang memuaskan dan belum maksimal. Kesimpulan di atas maka aparatur kelurahan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperbaiki agar menjadi lebih baik.

2. Tulisan Hari, Idris, Burhanudin tahun 2013 dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara” *eJournal Administrative Reform, volume 1*.

Perbedaanya pertama fokus penelitian ini lebih kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan dilihat dari indikator *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*. Kedua penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan publik dibidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Pelayanan Perijinan. Kesimpulan penelitiannya, pertama persepsi masyarakat mengenai tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana

komunikasi serta yang lainnya sudah cukup baik. Kedua, dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dan perlu lebih ditingkatkan lagi.

3. Skripsi Faishal Birri tahun 2004 dengan judul “Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Umum Aparat Kecamatan” (Studi di Kecamatan Katibung Lampung Selatan), *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung*.

Perbedaannya pertama penelitian ini mempunyai indikator kualitas pelayanan umum dilihat dari waktu, ukuran harga, ukuran nilai-nilai sosial dan ukuran ketelitian. Kedua metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner dan dokumentasi. Kesimpulan penelitiannya; Pertama, persepsi masyarakat mengenai pelayanan umum aparat kecamatan di Kecamatan Katibung Lampung Selatan adalah baik. Kedua, pelaksanaan pelayanan aparat kecamatan kepada masyarakat di Kecamatan Katibung Lampung Selatan adalah baik.

Pelayanan yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Way Krui Kabupaten Pesisir Barat dikoordinasikan oleh Sekretaris Kecamatan yang bertanggung jawab kepada Camat, masih di rasakan oleh sebagian masyarakat bahwa di dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran (AK) dan surat-menyurat masih terlalu lama dan seringkali tidak dapat ditunggu. Disamping aparat datang tidak tepat waktu, pulang pada saat jam kantor belum berakhir serta tidak ada ditempat



pada saat masyarakat memerlukan pelayanan aparatur. Namun ada juga sebagian masyarakat yang beranggapan pelayanan publik oleh kecamatan setempat sudah cukup baik, penyelesaiannya yang cepat dan prosedur pembuatan yang tidak dipersulit. Diungkapkan oleh beberapa responden yang penulis dapat pada saat melakukan wawancara Pra-riiset pada tanggal 03 Februari 2014 dengan warga Labuhan Mandi Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat.

Kondisi di atas akan dapat memunculkan suatu rasa kurang puas dari masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh aparat kecamatan di Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat. Permasalahan yang muncul ini adalah akibat terhadap timbulnya rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap pelayanan publik di Kecamatan Way Kruki. Namun ada juga persepsi masyarakat yang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kecamatan Way Kruki. Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan pembahasan dan pengkajian secara lebih mendalam tentang “ Bagaimanakah Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :“Bagaimanakah persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini meliputi kegunaan teoritis dan praktis, yaitu :

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis, turut mengembangkan ilmu manajemen pemerintahan dan manajemen pelayanan.

### **2. Secara Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.