

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.

Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan

pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Pulau Malan–Kabupaten Katingan.

Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Camat. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.

Fasilitas pelayanan di Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.

Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan akan dinilai masih belum optimal hal ini disimpulkan sebagai observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti disampaikan melalui tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Kegiatan Pelayanan Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan.

No	Kegiatan Pelayanan	Keterangan
1.	Pengurusan KTP- KK dan Akta Kelahiran	Cukup Baik
2.	Menfasilitasi Pelantikan Kepala Desa Dan BPD	Baik
3.	Pajak Bumi dan Bangunan	Baik
4.	Surat Keterangan Tanah	Baik
5.	Pemilihan Kepala Desa	Baik
6.	Pemilihan DPD	Baik
7.	Pemetaan Tanah	Cukup Baik
8.	Pembinaan Administrasi Desa	Baik
9.	Fasilitator Sengketa Lahan	Baik
10.	Kepengurusan Pemilihan Damang	Cukup Baik

Sumber Olahan Data Observasi Awal

Berdasarkan tabel data-data observasi pendahuluan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan pada kantor Camat masih terlihat belum optimal.

Selanjutnya kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparaturn pemerintah

adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolah ukur terhadap optimalisasi kinerja publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Selanjutnya disampaikan pelayanan yang dilakukan pegawai kantor Camat Pulau Malan diantaranya

1. Melakukan kelengkapan berkas Pengantar KTP dan KK dan Akte Kelahiran serta Surat Keterangan Kematian
2. Memfasilitasi Kelengkapan administrasi perangkat Desa
3. Memberikan rekomendasi Ijin Keramaian
4. Memfasilitasi administrasi kelengkapan pertanahan
5. Memberikan rekomendasi usaha mikro dan usaha kecil menengah
6. Memfasilitasi pengajuan anggaran dana desa dan pencairan dana desa
7. Memberikan rekomendasi terkait perijinan pembukaan lahan pertambangan dan energy

Kemudian banyaknya macam kepengurusan yang dilakukan oleh masyarakat dengan pegawai kecamatan sehingga beberapa nilai yang diperoleh terhadap kepuasan menjadi beragam. Kepuasan masyarakat yang diberikan Kantor Camat menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang terjadi diberikan/dilakukan Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan.

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Indek Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Indek Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Indek Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian

administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian ilmu terkait kepuasan pelayanan yang ada dalam kehidupan masyarakat.

b. Bagi pemerintah Kantor Camat Pulau Malan Kabupaten Katingan.

c. Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik

3. Bagi Masyarakat Umum

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.