

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara wajib melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan umum yang merupakan tujuan Negara yang teramat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia ke IV. Penyelegaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut *good governance*.¹

Pelayanan adalah aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. negara wajib memberikan pelayanan pada seluruh warga negara.² Pelayanan public 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 di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.³ Dan pemberian layanan (melayanai) keperluan orang atau

¹ Nabilah Hanim, “*Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*” Skripsi di Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2010

² Dila Firlena dan Amni Z. Rahman, “*Implementasi Pelyanan Terpadu Kecamatan (PATEN)*” Skripsi di Universitas Diponegoro Tahun 2011

³ Riant Nugroho, *Manajemen Pelayanan Publik*, cet-3 (Depok:Rajawali Pers, 2019). h. 21

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, Akte kelahiran, sertifikat tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga Negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh Negara.⁵

Namun, pada kenyataan kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih terdapat masalah. Masalah yang dimaksud yaitu dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal sedangkan sudah sepatutnya wajib menyelenggarakan pelayanan yang mudah untuk diakses, sesuai kebutuhan warga, dilaksanakan dengan partisipatif serta berdasarkan norma yang berlaku.⁶

Masalah diatas menunjukkan perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kemudian, dalam rangka mempermudah

⁴ Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara 2006) h.5.

⁵ Didik fakhturnRohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. “Implementasi Kebijakan Pelayanan administrasi Kependudukan Terpadu” *Studi Pda Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang*” Vol.1 No.5, Hal, 962-971.

⁶ Dila Firlena dan Amni Z. Rahman, “implementasi pelyanan terpadu kecamatan (PATEN),” Skripsi di Universitas Diponegoro Tahun 2011.

penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang termuat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 9 ayat (1) Kebijakan ini menetapkan adanya system pelayanan administrasi agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.⁷

Pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan. Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.⁸

Kantor Camat Kecamatan Teor merupakan salah satu kantor instansi pemerintah yang melayani masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung

⁷ Undang undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.*

jawabnya,berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan,pembangunan dan kemasyarakatan serta berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktifitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata.Peran kepemimpinan dalam efektivitas pencapaian tujuan dapat dilakukan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di kantor camat tersebut tidak ada pelayanan,sehinga pelayan tidak berjalan dengan baik. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidak adanya pegawai-pegawai tidak berada di tempat sehinga masyarakat di kecamatan teor tidak menerima system pelayanan dengan baik.

Dalam suatu kepemimpinan organisasi, terdapat dua unsur penting yangharus diperhatikan yakni pemimpin dan yang dipimpin. Proses komunikasi antarkeduanya menentukan keberlangsungan hidup suatu kelompok organisasi.Diantara kedua belah pihak tersebut harus ada *two way communications* atau *komunikasi dua arah dengan kata lain komunikasi timbal balik*. Untuk itu diperlukan kerja sama dengan harapan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi dan kelompok guna mencapai tujuan suatu organisasi. Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka seorang pemimpin, manajer memerlukan pola komunikasi dan kerjasama yang baik,dimana interaksi diantara bagian-bagian itu berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
 بِتَّائِبِينَ إِلَّا أَن تُعْمِضُوا فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Terjemahan:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji(QS.Al-Baqarah,267).⁹

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْق صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا
 لَهُ، بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَن تَحْبَطَ أَعْمَالِكُمْ وَأَنتُمْ لَا
 تَشْعُرُونَ ﴿٢﴾

Terjemaha:

Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.(QS.Al-Hujurat:6)¹⁰

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada pegawai Kantor Kecamatan Teor, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu kurangnya fasilitas di dalam kantor dan ketidak adanya staf-staf pada saat masyarakat buhtu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP).Masyarakat harus kembali ke rumahnya masing-masing di karenakan ketidak adanya staf satu pun di kantor camat sehingga pelayanan di kantor kecamatan tidak berjalan dengan baik , sehingga masyarakat pun merasa kecewa terhadap ibu camat dan staf-stafnya

⁹ QS.Al-Baqarah,267

¹⁰ QS.Al- Hujurat,6

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.¹¹

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*public service*), di manapemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.¹²

¹¹Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.

¹² Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Pembaruan, 2005), h. 53-54.

Selama ini Kantor Camat Teor tidak ada sistem pelayanan terhadap masyarakat Teor dengan baik, sehingga masyarakat yang ingin membuat KTP harus membuang biaya ke kabupaten untuk membuat KTP, (kartu tanda penduduk) sedangkan yang saya ketahui bahwa tugas dan tanggung jawab di kantor camat teor itu, untuk melayani keperluan masyarakat berupa pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Tanah, dll, dan ada juga masalah yang terjadi di kantor camat teor itu tentang fasilitas dalam kantor, yang selama ini tidak pernah ada satu pun di dalam kantor camat yaitu komputer/leptop, kamera mesin foto copy, printer, buku tamu, Dan tidak ada pegawai-pegawai camat di tempat sehingga sistem pelayanan dari pegawai kantor camat tersebut terhadap masyarakat tidak berjalan dengan baik, Sehingga menimbulkan, sistem pelayan administrasi di kantor camat teor tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat . Sedangkan Kantor Camat Teor diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat dengan baik, Sedangkan kualitas pelayanan tersebut tidak berjalan baik seperti kantor-kantor camat di kecamatan lain, Sehingga masyarakat pun mengeluh, kepada ibu camat, kenapa sampai kantor camat teor ini tidak ada sistem pelayan, dan kenapa ibu camat serta pegawai camat tidak berada di tempat selama ini dari masa di lantiknya mereka sebagai pegawai kecamatan teor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat teor namun mereka tidak menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, Penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Pegawai Kantor Camat Teor Dalam Efektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat” yang studi kasusnya di Kantor Camat, Kecamatan Teor, ini meneliti

tentang bagaimana pola komunikasi pegawai Kantor Camat dalam efektivitas pelayanan terhadap masyarakat, dan bagaimana pandangan masyarakat dalam melihat sistem pelayanan di Kantor Camat Teor

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pola Komunikasi Pegawai Kantor Camat Teor Dalam Efektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat ?
2. Bagaimana Pandangan Masyarakat Dalam Melihat Sistem Pelayanan Di Kantor Camat Teor ?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan tentang pelayanan kantor camat teor, maka agar pembahasan lebih terfokus peneliti mengemukakan Batasan-batasan persoalan skripsi ini. Secara lebih spesifik peneliti hanya membatasi pada masalah “Pola Komunikasi Pegawai Kantor Camat Teor Dalam Efektivitas Pelayanan Terhadap Masyarakat” (Studi Kasus Di Kantor Camat, Kecamatan Teor).

D. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakanya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bentuk pola komunikasi pegawai kantor Camat Teor dalam efektivitas pelayanan terhadap masyarakat.
2. Untuk mengetahui pandangan masyarakat tentang sistem pelayanan pegawai camat dalam melayani masyarakat kecamatan teor.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada pembaca dan masyarakat mengenai bagaimana cara pegawai Kantor Camat Teor dalam efektivitas pelayanannya.
2. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan Teor sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

b. Secara Praktis

1. Sebagai masukan buat pemerintah terkhususnya pemerintahan kecamatan teor dalam melihat sistem pelayanan terhadap masyarakat
2. Diharapkan dapat memberikan pemahaman dan masukan bagi masyarakat tentang sistem pelayanan di kantor camat kecamatan teor.

a. Manfaat bagi pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.