

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4(empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan hal ini diperjelas lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain (pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006). Selanjutnya pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten /kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataannya justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah Siagian, 2008 (dalam Walid Mustafa, 2015: 41). Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis atau alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya.

Setiap warga negara tidak pernah bisa menghindari dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah salah satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi. Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun

1999 yang dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk kecamatan.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah. Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan ini merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan dan menjadi

simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga Menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indicator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fingsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat penggunanya, kemudian pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan kepemimpinan/organisasi saja. yaitu tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin gencar diperjuangkan bahkan sudah diabstraksikan sebagai mode kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan sebab hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan belum dapat terpenuhi. Masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya. Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung, selain faktor sarana/fasilitas

kerja, juga sumber daya aparatur yang professional sehingga mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Dengan menatap keadaan permasalahan diatas, sehingga penulis tertarik untuk membuat riset dengan judul **“Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pauh”**.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah penulis uraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah judul **“Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pauh”**

C. Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan kegiatan magang ialah untuk mengetahui bagaimana proses kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan pauh.

D. Manfaat Magang

1. Untuk memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa dalam keterampilan praktek.
2. Menambah pengetahuan dan informasi tentang mekanisme pelayanan administrasi kepada masyarakat di kecamatan pauh.
3. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan dengan praktek lapangan.

E. Metode Magang

1) Studi Kepustakaan

Yaitu mencari, mempelajari, memahami bacaan yang mencakup materi kuliah tentang masalah yang diambil oleh penulis.

2) Studi Lapangan

a. Data Primer

Data yang didapatkan dari karyawan dan pejabat yang bersangkutan dan yang berwenang

b. Data Sekunder

Data berupa laporan mengenai aktivitas yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

c. Pencarian Melalui Internet

Melakukan pencarian data melalui internet melalui website yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis yang bertujuan untuk menambah dan melengkapi data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis bahas.

F. Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang penulis menentukan tempat dan waktu kegiatan magang di Kecamatan Pauh kota Padang selama 40 hari kerja pada bulan Januari hingga bulan Maret 2023.

G. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu, rencana kegiatan, dan sistematika laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Membahas mengenai kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan pauh.

BAB III : GAMBARAN UMUM KECAMATAN PAUH

Merupakan profil Kecamatan Pauh

BAB IV : PEMBAHASAN

Lebih lanjut menjelaskan mekanisme kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan pauh.

BAB V : PENUTUP

Berisikan kesimpulan laporan serta saran yang bersifat membangun.

