

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menyelenggarakan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam pemenuhan atas barang, jasa dan pelayanan administratif kepada setiap warga negara.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintahan mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ke daerah.

Mengacu pada Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang pelaksanaannya belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan. Karena bagaimanapun juga baik buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan kecamatan mencerminkan kualitas pemerintah daerah. Oleh karena itu, kecamatan

menjadi ujung tombak lembaga pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengingat banyaknya tugas dari dinas-dinas kabupaten/kota yang secara riil justru bisa dilakukan/dilaksanakan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atas apa yang mereka hadapi. Untuk itu, berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah sebagai tindak lanjut dalam upaya melaksanakan peningkatan pelayanan publik.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu tertera pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah pelayanan publik maka diselenggarakanlah sistem pelayanan terpadu. Pada Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 dikeluarkan tentang pedoman penyelenggaraan terpadu satu pintu. Melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, pemerintah mengeluarkan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan non perizinan di tingkat kecamatan, terutama bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. PATEN memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat [11].

Pada tanggal 17 Desember 2014 di Kota Padang, Gubernur Sumatera Barat Irwan Prayitno meresmikan peluncuran program penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada dua kecamatan yaitu kantor Camat Kuranji dan kantor Camat Pauh. Sudah satu tahun lebih PATEN ini berlangsung dilaksanakan, tentunya perlu dilakukan pengkajian khusus terhadap PATEN guna mengevaluasi pelayanan publik.

Evaluasi pelayanan publik sangat berguna untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik. Selain itu, berguna juga untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (masyarakat) terhadap pelayanan publik.

Agar kualitas dari kinerja PATEN berjalan sesuai dengan yang diinginkan, maka diperlukan peningkatan secara terus-menerus terhadap kinerja PATEN. Salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja PATEN adalah dengan menggunakan Metode *Servqual Six Sigma*. Metode *Servqual* (*Service Quality*) digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik berdasarkan penilaian dari pengguna layanan [5]. Tahap perhitungan *Servqual* yaitu membandingkan antara persepsi pelanggan atas layanan nyata yang diterima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (gap). Setelah ditemukan skor gap lalu dianalisis dengan menggunakan metode *Six Sigma*. Metode *Six Sigma* merupakan pendekatan menyeluruh untuk menyelesaikan masalah dan peningkatan proses melalui fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Dalam penelitian ini, akan diteliti bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mengevaluasi

pelayanan publik melalui penilaian masyarakat dengan cara menerapkan metode *Servqual Six Sigma*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap PATEN di Kantor Camat Kuranji.
2. Bagaimana mengevaluasi pelayanan publik di Kantor Camat Kuranji melalui penilaian masyarakat dengan cara menerapkan metode *Servqual Six Sigma*.

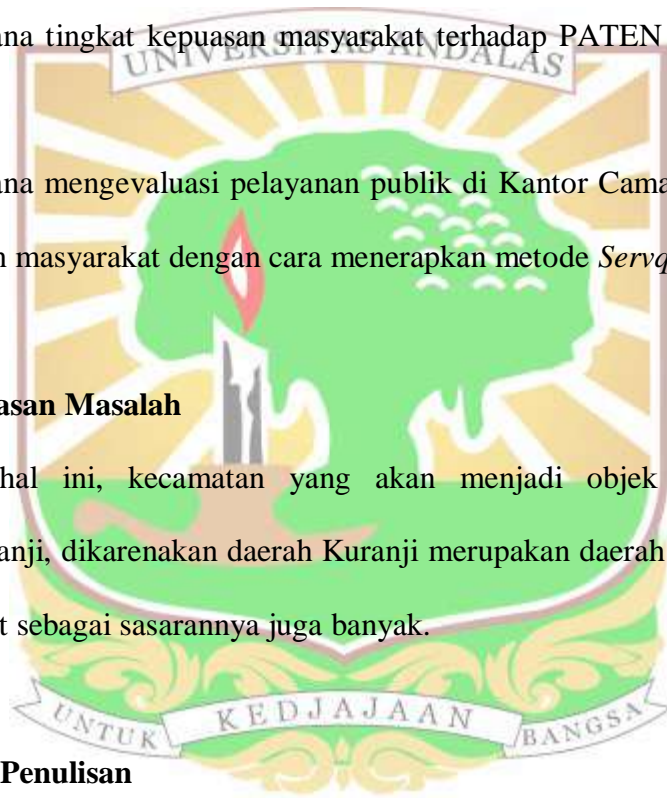
1.3 Pembatasan Masalah

Dalam hal ini, kecamatan yang akan menjadi objek penelitian yaitu Kecamatan Kuranji, dikarenakan daerah Kuranji merupakan daerah cakupannya luas, serta masyarakat sebagai sasarannya juga banyak.

1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap PATEN di Kantor Camat Kuranji.
2. Mengevaluasi pelayanan publik di Kantor Camat Kuranji melalui penilaian masyarakat dengan cara menerapkan metode *Servqual Six Sigma*.



1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini.

BAB III : Bab ini berisikan metode pada penelitian ini.

BAB IV : Analisis dan pembahasan penelitian ini akan dipaparkan di bab ini.

BAB V : Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

