BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A.Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan. (Chanigo, 2011)

Sumber daya manusia dalam lingkungan pemerintahan disebut dengan pegawai negeri sipil yang bertugas sebagai aparatur negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah 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 segara bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan 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. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63 tahun 2003)

Kebutuhan masyarakat juga harus seusai Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah yang lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. (Silendra, 2015)

Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance*. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. (Permenpar RB, Nomor 15 Tahun 2014)

Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan 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. (Sabaruddin, 2015)

Kantor Camat Lhoksukon merupakan instasi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat diberikan kewenangan untuk dapat

meningkatkan pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Hasil observasi penulis yang dilakukan pada awal bulan Februari 2022 pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon ditemukan adanya pelayanan yang belum dimaksimalkan, seperti pelayanan pengurusan surat-pindah masuk dan mengurus surat rekomendasi. Pasalnya sebagian masyarakat yang mengurus surat-pindah masuk dan surat rekomendasi mengeluh sebab mereka harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan surat di kantor Camat Lhokukon. (Participant, Personal Communication, Februari 2022)

Tabel 1.1
Pembuatan Surat Pindah-Masuk dan Rekomendasi di Kantor Camat Lhoksukon

Pengurusan surat pindah-masuk		
Februari	Maret	April
6	1	12
Pembuatan surat rekomendasi		
Februari	Maret	April
36	57	62

Data: hasil observasi penulis di Kantor Camat Lhoksukon, Mei, 2022

Pelayanan publik membuat surat-pindah masuk dan mengurus surat rekomendasi sangat diperlukan masyakarat Aceh Utara terutama di Kecamatan Lhoksukon untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur birokrasi, karena pelayanan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam

memenuhi kebutuhan. Sebab, efektifitas pelayanan menjadi perhatian semua perusahaan maupun instansi pemerintahan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang **"Pelayanan Publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara dalam pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi?
2. Apa saja langkah-langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara dalam pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitan ini fokus kepada:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara dalam pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi.
2. Langkah-langkan mengotipmalkan pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara terhadap masyarakat pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan fokus penelitian di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara.
2. Mengetahui pelayanan publik yang diberikan Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara kepada masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Dapat bermanfaat untuk pengayaan referensi mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara.
2. Dapat pula bermanfaat sebagai referensi bagi para mahasiswa, ilmuan, dan pengajar Ilmu Administrasi Publik tentang pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara.

B. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan, saran, sumbangan, atau solusi alternatif kepada aparatur di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara.
2. Diharapkan bermanfaat bagi bagi para mahasiswa, ilmuan, dan pengajar Ilmu Administrasi Publik luas sehingga mengetahui pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara.