

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan akan berdampak pada kemacetan semua sektor. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan semua dijalankan haruslah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang walikota atau untuk menangani urusan otonomi daerah.

Sebagai organisasi pelayanan masyarakat, Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai memiliki visi yaitu terwujudnya masyarakat Dumai yang makmur madani. Untuk mencapai visi tersebut Kantor Camat Dumai Timur melaksanakan misi sebagai berikut: “Mewujudkan pemerintahan yang efektif bersih melalui penyelenggaraan pemerintah yang profesional, aspiratif, partisipatif dan transparan”.

Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan. Tugas dan Fungsi Kecamatan meliputi:

A. Camat (Pasal 4)

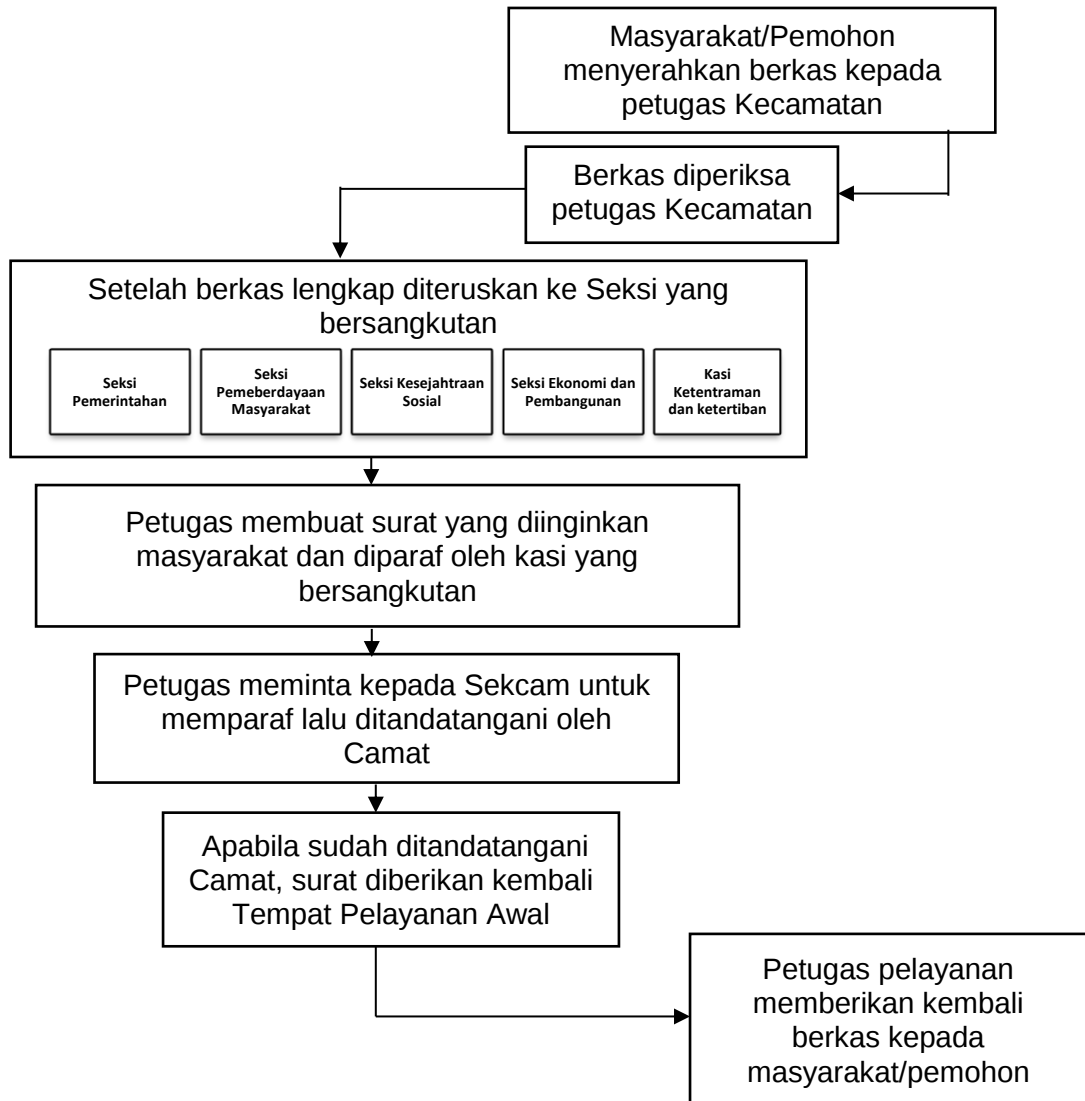
Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Ayat (1) huruf a, mempunyai tugas:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum

2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegekan Peraturan daerah (Perda) dan Peraturan walikota (Perwa)
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
6. Mengoordinasikan kegiatan ekonomi dan pembangunan di tingkat Kecamatan

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, alur pelayanan dalam bentuk *flow chart* yang terpampang secara tertulis tidak dimiliki oleh Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai. Namun untuk mendapatkan informasi tentang alur pelayanan yang wajib diketahui masyarakat, maka penulis melakukan wawancara mengenai hal ini. Untuk kejelasan mengenai prosedur pelayanan, penulis meminta keterangan langsung kepada bapak Ghazali, S.IP selaku Sekretaris Camat. Adapun hasil keterangan wawancara yang disampaikan mengenai prosedur yang sudah diketahui semua pegawai Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai di ilustrasikan oleh beliau dengan gambar sebagai berikut ini:

Bagan I.1
Alur Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai



Sumber data: Observasi pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan bagan I.1 di atas dapat diketahui tentang alur pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai yang dimulai dengan masyarakat datang menyerahkan berkas kepada petugas Kecamatan, berkas diperiksa oleh petugas Kecamatan, setelah berkas lengkap diteruskan ke seksi yang bersangkutan (seksi pemerintahan, seksi pemberdayaan masyarakat, seksi kesejahteraan sosial, seksi ekonomi dan pembangunan, seksi ketentraman dan ketertiban), selanjutnya petugas membuat surat yang diinginkan masyarakat dan diparaf oleh kasi yang bersangkutan. Petugas meminta sekcama untuk memparaf berkas lalu ditandatangani oleh Camat. Selanjutnya diberikan kepada per bagian seksi, dan petugas pelayanan memberikan kembali berkas kepada masyarakat atau pemohon.

Adapun jenis dan persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dapat di lihat pada Tabel I.1 di bawah ini:

Tabel I.1
Jenis dan Persyaratan Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur
Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan
1	Surat Pengantar Akte Kelahiran	• Surat pengantar dari kepala kelurahan • Foto copy KTP orang tua yang masih berlaku • Foto copy KK orang tua yang masih berlaku • Surat kelahiran dari bidan atau rumah sakit • Foto copy surat nikah orang tua • Foto copy KTP
2	Surat Keterangan Izin Usaha Mikro & Kecil	• Surat keterangan usaha yang dikeluarkan oleh Kelurahan • Pengisian blanko permohonan Izin Usaha Mikro & Kecil dari Kantor Camat • Fotocopy KK dan KTP • Fotocopy NPWP • Pas Photo 4x6
3	Surat Keterangan Ahli Waris	• Surat pengantar dari ketua RT • Fotocopy KTP dan KK para ahli waris • Fotocopy KTP 2 orang saksi • Surat Kematian
4	Pengurusan Kartu Keluarga	• Surat pengantar dari RT • Asli Kartu Keluarga Pemohon • Surat Nikah Pemohon • Fotocopy Ijazah Pemohon • SK Kerja Bagi Karyawan/ASN • Formulir F.101 (blanko besar pembuatan KK) dari Kantor Lurah • Formulir F.105 (blanko perubahan data) dari Kantor Lurah
5	Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris	• Surat pengantar dari kepala kelurahan • Foto Copy KTP pemohon yang masih berlaku • Surat keterangan kematian dari kelurahan
6	Surat Keterangan Ganti Rugi	• Surat pengantar SKGR dari kepala Kelurahan • Foto copy KTP penjual dan pembeli • Surat keterangan ahli waris jika tanah warisan • Surat kuasa ahli waris jika tanah warisan
7	Pengurusan Surat Pindah	• Surat pengantar RT dan Kepala Kelurahan • Membawa KTP dan KK asli yang pindah • Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 4 lembar • Foto copy akte kelahiran • Foto copy ijazah terakhir dan Foto copy surat nikah • Surat pernyataan perubahan status belum menikah menjadi menikah bermaterai Rp 6.000
8	Surat Keterangan Domisili	• Surat pengantar RT • Foto copy KK dan KTP 1 rangkap • Pas photo Ukuran 3x4 2 Lembar
9	Surat Pengantar izin Keramaian	• Surat pengantar dari kepala kelurahan • Foto copy KK dan KTP pemohon yang masih berlaku
10	Surat Dispensasi Pernikahan	• Surat pengantar nikah dari Kelurahan • Fotocopy KTP • Fotocopy KK
11	Surat Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah dan TPA	• Surat permohonan yang ditandatangani pengurus Mesjid/TPA • Rekomendasi RT dan Lurah setempat • Foto bangunan TKA, TPA atau MDA • Susunan pengurus masjid dan MDA • KTP, Ijazah dan Pas foto 3x4 Tenaga Pengajar

Sumber data: Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.1 dapat diketahui bahwa setiap pengurusan pelayanan Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan yang dibutuhkan. Adapun jenis dan jumlah pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel I.2 di bawah ini:

Tabel I.2
Jenis dan Jumlah Pelayanan yang diberikan pada
Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2020-2022

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		Tahun 2020 (Berkas)	Tahun 2021 (Berkas)	Tahun 2022 (Berkas)
1	Surat Pengantar Akte Kelahiran	440	528	393
2	Surat Keterangan Izin Usaha Mikro & Kecil	29	33	14
3	Surat Keterangan Ahli Waris	1091	794	708
4	Pengurusan Kartu Keluarga	161	256	175
5	Surat Keterangan Kuasa Ahli waris	106	111	98
6	Surat Keterangan Ganti Rugi	103	113	120
7	Pengurusan Surat Pindah	440	475	459
8	Surat Keterangan Domisili	353	328	303
9	Surat Pengantar Izin Keramaian	151	165	98
10	Surat Dispensasi Pernikahan	76	82	102
11	Surat Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah dan TPA	16	18	103
Jumlah		2.966	2.903	2.573

Sumber data: Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.2 di atas, terlihat bahwa realisasi pelayanan pada tahun 2020 ada sebanyak 2.966 dan pada tahun 2021 sebanyak 2.903 dan pada tahun 2022 sebanyak 2.573. Hal ini menjadi pelaksanaan dan tanggung jawab yang dilakukan oleh Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Berdasarkan panduan pelayanan yang dipedomani pemerintah Kota Dumai Kecamatan Dumai Timur dari SOP lembaran tertanggal pembuatan

02 Januari 2018 yang disusun oleh tim penyusunan SOP Kecamatan Dumai Timur dan disahkan oleh Camat Dumai Timur yang menerangkan tentang persyaratan atau perlengkapan, waktu, biaya yang terkait dalam hal pelayanan.

Adapun jenis dan waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur dapat dilihat dari Tabel I.3 berikut ini:

Tabel I.3
Waktu Penyelesaian Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur
Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian berdasarkan SOP Kecamatan Dumai Timur	Jumlah Pelayanan Tahun 2022	Jumlah Pelayanan	
				Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1	Surat Pengantar Akte Kelahiran	20 Menit	393	284	109
2	Surat Keterangan Izin Usaha Mikro & Kecil	15 Menit	14	14	-
3	Penerbitan Kartu Keluarga	3 Hari	708	504	204
4	Surat Keterangan Ahli Waris	1 Hari	175	120	55
5	Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris	1 Hari	98	84	14
6	Surat Keterangan Ganti Rugi	15 Hari	120	103	17
7	Penerbitan Surat Pindah	1 Hari	459	360	99
8	Surat Keterangan Domisili	1 Hari	303	291	12
9	Izin Pengantar Keramaian	25 Menit	98	89	9
10	Surat Dispensasi Pernikahan	10 Menit	102	89	13
11	Surat Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah dan TPA	3 Jam	13	13	-

Sumber data: Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.3 di atas dapat dijelaskan bahwa setiap jenis pengurusan yang ada pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai, sudah memiliki ketentuan waktu penyelesaian masing-masing dari pengurusan sehingga pelayanan masyarakat yang diberikan tepat waktu, namun pada realisasi penyelesaian dari setiap pengurusan pada Kantor Camat Dumai

Timur melebihi waktu yang telah ditetapkan. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak efektif dan efisien dalam waktu penyelesaian administrasi pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai sering mengalami ketidaktepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara pada 10 November 2022 dengan Pak Eki yang berumur 48 tahun beliau mengeluhkan pelayanan untuk mengurus penerbitan surat pindah pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai mengalami ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, padahal yang dijanjikan selesai dalam 1 hari tetapi mengalami kendala yang membuat pekerjaan selesai menjadi 2 hari dan membuat masyarakat harus datang lagi ke Kantor 2 hari kemudian.

Berdasarkan hasil observasi diketahui penyebabnya karena Camat ataupun pegawai yang berwenang untuk menandatangani berkas sedang tidak berada ditempat dikarenakan rapat. Hal itulah yang sering dihadapi oleh Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketepatan waktu.

Selain penyelesaian kepengurusan yang tepat waktu, sarana dan prasarana yang baik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai menjadi salah satu faktor pendukung akan kelancaran proses pekerjaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan dengan tepat waktu, maka diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan

kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dijelaskan pada pasal 15 point (d) dan (e) yang menyatakan bahwa “menyediakan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip pelayanan publik”. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Timur masih kurang optimal disebabkan kurangnya sarana pada Kantor Camat Dumai Timur tersebut. Hal ini didasarkan pada realita yang terjadi pada kantor Camat Dumai Timur dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I.4
Sarana dan Prasarana pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

No	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Komputer	10	4	-	6
2	Printer	7	2	-	5
3	Lemari	15	11	-	4
4	Meja 1 Biro	5	5	-	-
5	Meja ½ Biro	14	13	-	1
6	Meja Rapat	1	1	-	-
7	Kursi Tunggu	200	170	-	30
8	Televisi	1	1	-	-
9	Papan Struktur	2	1	-	1
10	Papan Pengumuman	2	-	-	2
11	Mobil Dinas	2	2	-	-
12	Honda Dinas	2	2	-	-
13	Musollah	1	1	-	-
14	Parkir	1	1	-	-
15	Toilet	2	2	-	-

Sumber data: Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.4 di atas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai masih kurang

memadai, hal itu dapat dilihat dari banyaknya peralatan yang rusak terutama pada komputer dan printer yang sangat mempengaruhi dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada salah satu pegawai Kantor Camat Dumai Timur yang bernama bapak Muhammad Ali Imran S.Kom.,M.Ip yang menjabat sebagai Sekretaris Camat beliau mengatakan bahwa “Salah satu penyebab keterlambatan dalam pengurusan pelayanan yaitu komputer dan printer yang kurang dikarenakan rusak dan juga jaringan wifi yang sering bermasalah”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai membutuhkan sarana yang lebih efektif seperti komputer dan printer yang memadai agar bisa mempercepat proses pelayanan setiap pengurusan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai”**.

B. Perumusan Masalah

Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai sebagai salah satu organisasi pemerintah yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang berada diwilayahnya. Ditemukan beberapa gejala masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai yaitu:

1. Masih terdapat jumlah pelayanan yang tidak tepat waktu tidak sesuai SOP
2. Masih terdapat sarana dan prasarana yang rusak dan menghambat proses pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Dilihat dari gejala masalah yang penulis paparkan di atas maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka penelitian bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

2. Kegunaan penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai:

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan pengembangan dan penerapan ilmu administrasi khususnya ilmu manajemen pelayanan.

- c. Sebagai bahan informasi penulis selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.