

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan negara guna memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap negara tentunya membutuhkan pelayanan untuk warga negaranya. Pelayanan publik sendiri adalah sebuah kewajiban untuk setiap negara atau pemerintahan dalam tujuan untuk memenuhi hak setiap warga negaranya. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1) pelayanan publik diartikan sebagai 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang efektif, efisien dan memuaskan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menurut masyarakat masih belum terpenuhi. Perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan dari masyarakat yang terus berkembang dan semakin maju. Sebagai subjek pelayanan, masyarakat tidak lagi menginginkan pelayanan yang rumit, lambat dan berisiko karena adanya rantai birokrasi yang panjang. Sebaliknya, masyarakat menginginkan pelayanan yang inovatif dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dengan cepat dan efisien. Keinginan masyarakat sudah seharusnya di respons dan dipenuhi oleh instansi pemerintahan. Hal tersebut perlu dilakukan apabila aktivitas dari instansi tersebut

ingin memperoleh citra yang positif di mata publik. Oleh karena itu, pihak pemerintahan perlu melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat sudah terpenuhi atau malah sebaliknya. Jika terdapat adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat terhadap pelayanan, maka hal tersebut tersebut menandakan bahwa masih adanya kekurangan kualitas pelayanan yang selanjutnya dapat berpotensi untuk menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Amin, 2018).

Kesenjangan pelayanan publik yang kurang prima juga terjadi di Kecamatan Laut Tador seharusnya pelayanan publik yang berkualitas menurut Zeithaml dkk, dalam (Nurdin, 2019) dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: 1) *Tangible* (Berwujud) yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) *Reability* (Kehandalan) yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. 3) *Responsiveness* (Ketangapan), yang menunjukkan keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. 4) *Assurance* (Jaminan) yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf serta bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu; 5) *Empathy* (Empati) yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Pada kenyataannya di Kecamatan Laut Tador pada dimensi *tangibel* (berwujud) masih terdapat masalah yaitu pada fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai yang masih kurang memadai. Sarana dan prasarana dan jumlah pegawai yang ada pada kantor camat hasil pemekaran masih belum ideal.

Selanjutnya, pemekaran daerah sendiri marak terjadi semenjak reformasi 1998 dengan disahkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang selanjutnya diubah menjadi UU No. 32 Tahun 2004. Definisi otonomi daerah menurut Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Pasal 1 angka 5 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menyediakan fasilitas publik yang memadai dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk daerah, serta mengembangkan suasana demokratis di daerah melalui partisipasi masyarakat, juga memperkuat komunikasi yang seimbang dan berkualitas antara pemerintah daerah, DPRD dan masyarakat, untuk mencapai keberhasilan otonomi daerah.

Dampak positif dari pemekaran daerah menurut Kartasmita dalam (Tului, 2019) yaitu; Pertama, pemekaran daerah memudahkan pemerintah pusat untuk mengontrol keadaan di daerah karena peralihan kekuasaan pemerintahan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Kedua, pemerintah daerah dapat meningkatkan pembangunan daerahnya sendiri dengan lebih baik dengan memanfaatkan potensi yang telah diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Hal tersebut membantu upaya pemerintah dalam pemerataan pembangunan. Ketiga, pelayanan publik menjadi lebih mudah di akses oleh masyarakat. Keempat, pemekaran daerah dapat mendorong pembangunan fasilitas infrastruktur yang lebih maju di daerah agar pembangunan yang lebih merata.

Kelima, pemekaran daerah dapat mengurangi angka pengangguran, kemiskinan, dan gizi buruk serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia di daerah dan mengurangi berbagai segala bentuk kesenjangan sosial di masyarakat. Keenam, peningkatan pertumbuhan ekonomi di daerah dan meningkatnya permintaan akan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat.

Salah satu dampak negatif dari pemekaran daerah yang cukup serius dan sering dialami oleh pemerintahan baru hasil pemekaran daerah yaitu pelaksanaan pembangunan, pelayanan publik, dan tugas-tugas pemerintahan belum sesuai dengan kualitas kerja aparatur pemerintahan dengan apa yang diinginkan masyarakat. Beberapa faktor yang menyebabkan situasi tersebut adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang ahli dan tepat dalam bidangnya, kurangnya keterampilan aparatur pemerintah daerah dalam menangani tugas-tugas yang diberikan, dan juga kurangnya kapasitas administratif pegawai. (Abubakar, 2018).

Meskipun terdapat dampak negatif ataupun hambatan dari pemekaran suatu daerah. Pemekaran daerah saat ini masih sering dilakukan. Seperti pemekaran kecamatan yang dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Batu Bara. Kecamatan Laut Tador merupakan salah satu kecamatan yang baru dimekarkan Kabupaten Batu Bara pada tahun 2017 yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Sei Suka. Pemekaran wilayah ini tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 9 tahun 2017 tentang pembentukan kecamatan dalam wilayah Kabupaten Batu Bara.

Kantor Camat Kecamatan Laut Tador sendiri melayani 10 (Sepuluh) desa yang ada di Kecamatan Laut Tador yaitu Tanjung Prapat, Laut Tador, Perkebunan Tanjung Kasau, Tanjung Kasau, Tanjung Seri, Sei Simujur, Pelanggiran Laut Tador, Dewi sri, Mekar Sari, Kandangan. Kecamatan Laut Tador sendiri secara geografis ini berbatasan dengan Kabupaten Simalungun, Kabupaten Serdang Bedagai dan 2 kecamatan lain: bagian utara berbatasan dengan Kabupaten Serdang Bedagai dan Kecamatan Medang Deras, bagian timur berbatasan dengan Kecamatan Sei Suka, bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Simalungun, serta bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Serdang Bedagai.

Kantor Camat Kecamatan Laut Tador terletak di desa Pelanggiran Laut Tador yang merupakan tempat pemberian pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Laut Tador. Kantor Kecamatan Laut Tador sendiri memiliki 7 (tujuh) jenis pelayanan yang diberikan diantaranya; (1) Surat Keterangan Tidak Mampu; (2) Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB); (3) Surat Keterangan Tanah; (4) Rekomendasi Pengusulan Perangkat Desa; (5) Rekomendasi Pencairan Siltap, Tunjangan Kades dan Perangkat Desa; (6) Permohonan Alokasi Dana Desa (ADD); (7) Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan observasi penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador yaitu diantaranya adalah jumlah pegawai Kecamatan Laut Tador sebagai pemberi layanan masih belum memadai. Jumlah pegawai di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador ada sebanyak 12 orang dengan tugas yang berbeda-beda. Jumlah

pegawai untuk mengisi secara keseluruhan posisi atau jabatan yang ada di Kantor Kecamatan Laut Tador yaitu 30 orang. Dengan jumlah pegawai saat ini yaitu 12 orang maka masih ada 18 posisi atau jabatan yang kosong di Kantor Kecamatan Laut Tador. Selain itu dari jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Laut Tador yaitu sebanyak 22.888 dengan jumlah pegawai hanya 12 orang maka setiap pegawai harus melayani dari seribu sembilan ratus orang. maka jumlah pegawai yang ada masih kurang memadai.

Permasalahan lain yang dialami adalah kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador. Beberapa sarana dan prasarana yang kurang memadai adalah jumlah komputer sebanyak 8 unit, dan printer sebanyak 8 unit tentunya masih belum memadai apabila dibandingkan dengan jumlah pegawai sebanyak 12 orang. Kantor Camat Kecamatan laut Tador sendiri masih belum memiliki kantor yang tetap. Kantor yang dipakai sekarang masih merupakan bangunan yang di sewa dari orang lain. Selain itu fasilitas internet berupa wifi yang ada sering mengalami gangguan sehingga menyebabkan pelayanan perekaman E-KTP tidak dapat dilakukan karena kendala tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador dan bagaimana dampak pemekaran daerah terhadap pelayanan yang dilakukan di kantor camat, dengan judul penelitian “Dampak Pemekaran Daerah Dalam Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara).”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka identifikasi permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Kecamatan laut Tador
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara.
3. Proses pemekaran Kecamatan Laut Tador dari kecamatan induk.
4. Dampak pemekaran Kecamatan Laut Tador terhadap masyarakat.
5. Dampak pemekaran daerah dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara.

1.3. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini memiliki arah dan tujuan yang jelas serta tidak terlalu meluas. Maka perlu ditentukan batasan masalah pada penelitian ini. Adapun batasan masalah pada penelitian yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador.
2. Dampak pemekaran daerah dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan diatas. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador.
2. Bagaimana dampak pemekaran daerah dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas. Maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador.
2. Dampak pemekaran daerah dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran terutama bagi para peneliti di bidang ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya pada Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pemekaran daerah.
- 2) Bagi pemerintahan Kecamatan Laut Tador, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam melakukan usaha-usaha guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan.

- 3) Bagi masyarakat Kecamatan Laut Tador, penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan di kantor camat Kecamatan Laut Tador dan bagaimana dampak pemekaran daerah yang telah dilakukan Kecamatan Laut Tador sehingga dapat menjadi landasan untuk masyarakat memberi masukan terhadap proses pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Camat Laut Tador.

