

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara republik Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, mempunyai tujuan luhur yaitu mencapai masyarakat adil dan makmur, maka sebagai salah satu upaya meningkatkan kesejahteraan bangsa dan negara Pemerintah Indonesia sangat giat untuk menjalankan Program Pembangunan Nasional. Salah satunya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai tugas pokok di dalam pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintah bukan hanya sebagai abdi negara saja, tetapi juga abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Seperti yang di sampaikan pada UU nomor 23 tahun 2014 menjelaskan urusan pemerintahan terdiri atas: (1) Urusan absolut, yaitu urusan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat. (2) Urusan pemerintahan konkuren, yaitu urusan yang dibagi antara pemerintah pusat, daerah provinsi dan kabupaten/kota. (3) Urusan pemerintahan umum.

Urusan pemerintah konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Disebutkan pada pasal 12 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, Urusan wajib yang berkaitan

dengan pelayanan dasar meliputi: 1) Pendidikan, 2) Kesehatan, 3) Pekerjaan umum dan penataan ruang, 4) Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, 5) Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dan 6). Sosial

Dan urusan pemerintah wajib tapi yang tidak termasuk dengan pelayanan dasar yaitu meliputi:

1. Tenaga kerja
2. Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak
3. Pangan
4. Pertanahan
5. Administrasi kependudukan dan pencacatan sipil
6. Pemberdayaan masyarakat dan desa
7. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
8. Perhubungan
9. Komunikasi dan Informatika
10. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
11. Penanaman modal
12. Kepemudaan dan Olahraga
13. Statistik
14. Persandian
15. Kebudayaan
16. Perpustakaan, dan
17. Kearsipan

Terlihat jelas bahwa salah satu kunci utama tujuan pemerintah yaitu pelayanan. Demikian juga dengan pelayanan pemerintahan kecamatan yang sangat penting bagi pemerintahan daerah. Berdasarkan PERDA Kabupaten Pelalawan Nomor 8 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Pelalawan, di Pasal 3 dijelaskan kedudukan dan tugas pokok yaitu :

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah yang mempunyai wilayah tertentu, dipimpin oleh seorang Camat
2. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggara pemerintahan di wilayah kerjanya, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah
3. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati dan tugas lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan
4. Pelimpahan wewenang pemerintahan ditetapkan dengan Keputusan Bupati
5. Sebagian tugas Camat dapat dilimpahkan kepada Lurah

Dan pada pasal (4) susunan Organisasi Kecamatan terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretaris, terdiri dari
 1. Sub Bagian Program
 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3. Sub Bagian Keuangan

- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial
- f. Seksi Pelayanan Umum
- g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

Didalam PP Nomor 19 Tahun 2008 pasal 15 ayat 2 dijelaskan camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yaitu:

- 1. Perizinan
- 2. Rekomendasi
- 3. Koordinasi
- 4. Pembinaan
- 5. Pengawasan
- 6. Fasilitasi
- 7. Penetapan
- 8. Penyelenggaraan, dan
- 9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Pemerintah Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat bekerja profesional di

dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Pangkalan Kerinci ada di tabel berikut ini

Tabel I.1

Daftar Jenis Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci

NO.	Kasi Pelayanan	Jenis Pelayanan
1.	Bagian Pemerintahan	a. KTP b. KK c. Surat Pindah d. Surat Keterangan Kelahiran
2.	Bagian Umum	a. Surat Ahli Waris b. Surat Keterangan Tidak Mampu c. Surat Izin Menikah d. Surat Izin Usaha •SITU •SIUP •Surat izin Usaha Mikro Kecil •Izin Mendirikan Bangunan e. Surat Izin Keramaian f. Surat Kematian
3.	Bagian Ekbang	a. Pengurusan ADD b. Program Pembangunan Infrastruktur Desa c. PMPM Mandiri
4.	Bagian Trantip	a. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) b. Kerusuhan c. Kebakaran d. Kebanjiran
5.	Bagian Sosial	a. Jamkesmas b. BPJS c. BLT d. Bantuan Raskin e. Bantuan Pendidikan f. Proposal Keluarga Harapan

(Sumber : Data Pelayanan Kecamatan Pangkalan Kerinci, Tahun 2017)

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan memenuhi keinginan penerima pelayanan yaitu masyarakat itu sendiri sehingga terkadang terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat itu sendiri, apakah puas atau tidak. Seperti saat ini saat kita memasuki era MEA, saingan semakin ketat masyarakat pun diperlukan lebih kreatif terutama dalam hal usaha. Usaha mikro kecil saat ini bagai jamur di musim hujan. Bahkan tanpa harus dengan bangunan cukup gerobak dapat membuat usaha.

Seperti yang dijelaskan PERPRES Nomor 98 Tahun 2014 disebutkan bahwa, Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro. Sedangkan Usaha kecil adalah usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang. IUMK adalah tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil dalam bentuk 1 lembar.

Tabel I.II Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Jenis usaha	Aset (Rp)	Omset (Rp)	Ket
Usaha Mikro	Maks. 50 Jt	Maks. 300 Jt	Tidak termasuk tanah dan bangunan
Usaha Kecil	>50 Jt – 500 Jt	>300Jt – 2,5 miliar	
Usaha menengah	>500Jt–10 Miliar	>2,5miliar–50 miliar	

Sumber: Setkab.go.id, UU No. 20/2008

Tabel I.III. Data Jumlah yang mengurus IUMK pertahun

No	Jenis Pelayanan	Tahun	Jumlah
1	Pelayanan Izin Usaha Mikro dan Kecil	2015	683
2		2016	762
Total			1445

Sumber data: IUMK Kantor Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan,
9/13/2017

Tabel I.IV. Jenis-Jenis Usaha IUMK

No	Jenis Usaha	Kegiatan Usaha	Modal
1	Perdagangan dan Restoran	a. Rumah Makan Rasubila b. Sarapan Pagi Ema Lontong c. Feby Buah	• Rp. 20.000.000 • Rp. 3.000.000 • Rp. 50.000.000
2	Persewaan	a. Kontrakan Andi (Jurtina) b. Rental Mobil Azojo	• Rp. 50.000.000 • Rp. 250.000.000
3	Industri Pengolahan	a. Kerajinan sofenir Kayu b. Kayu Ukir Budi Mulya	• Rp. 15.000.000 • Rp. 100.000.000
4.	Jasa dan Lainnya	a. Bengkel Las PantoonTeralis b. Doorsemer (Ara River)	• Rp. 55.000.000 • Rp. 13.000.000
5	Pertanian dan Perkebunan	a. Usaha sawit Suandi b. Kebun Sawit Togar Mulia Parhusip	• Rp. 50.000.000 • Rp. 70.000.000
6	Perikanan dan Peternakan	a. Ternak Ikan Erda	• Rp. 25.000.000

Dijelaskan pada pasal 4 (ayat 1) Perpres Nomor 98/2014 bahwasanya pelaksana IUMK adalah Camat yang mendapatkan pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota. Dalam Pelaksanaannya, Kantor Camat Pangkalan Kerinci menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengurusan IUMK, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan
 - a) Mengisi formulir
 - b) Fotokopi KTP
 - c) Fotokopi KK
 - d) Surat pernyataan IUMK (Khusus pangkalan kerinci kota)
 - e) Foto 4 x 6 (2 Lembar)
 - f) Foto usaha 3R (1 Lembar)
 - g) Rekomendasi IUMK dari Lurah
 - h) Jika usaha berbentuk jenis makanan, harus mendapat surat rekomendasi keterangan layak higienis dan sanitasi yang baik dari puskesmas.
2. Penyerahan berkas ke kantor camat
3. Survei ke lokasi usaha
4. Standar pelayanan 2 hari kerja

Dalam pasal 3 (ayat 3) Perpres Nomor 98/2014, disebutkan IUMK diberikan dalam bentuk naskah satu lembar. Tentunya pemberian izin ini praktis dan mudah dilaksanakan. Izin satu lembar ini mudah dibawa oleh pelaku usaha,

kemudian pemberian IUMK dibebaskan atau diberikan keringanan dengan tidak dikenakan biaya, restribusi, atau pungutan lainnya.

Faktanya, dalam pengurusan yang harus berbelit-belit dari RT/RW kadang menyulitkan masyarakat sehingga lebih memilih bantuan kepada orang terdekat yang memiliki akses di kecamatan. Meskipun dengan membayar sedikit uang “terima kasih” tidak menjadi masalah agar IUMK cepat terselesaikan. Diluar syarat-syarat yang disebutkan diatas, ada syarat tambahan seperti harus adanya surat rekomendasi dari pukesmas apabila usaha yang kita miliki berupa warung makan, cafe, ataupun restoran, dan disini pun agar dapat surat rekomendasi dengan cepat harus adanya uang lebih agar waktunya tidak di ulur.

Dan hal lain yang penulis lihat sebelum diberikannya sertifikat IUMK tersebut, harus dilakukan survey lokasi dan kejelasan usaha secara langsung oleh pegawai kecamatan. Hal ini yang paling menyulitkan karna terkadang mereka tidak langsung mensurvei karna berbagai alasan seperti mensurvei lokasi lain dahulu, tetapi banyak masyarakat yang meminta tolong dimudahkan jika ada mengenal “orang dalam” dan sudah terbiasa diseratai uang terima kasih.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Tentang pedoman umum peyelenggaraan pelayanan publik, bahwa

pelayanan umumnya yang di beri kepada masyarakat memiliki prinsip-prinsip yang diatur dalam KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanan artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah di pahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan artinya adanya kejelasan dan kespastian mengenai unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan public pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasaran, artinya tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika(telekomatika)

8. Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memandai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan, artinya lingkup pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, kegiatan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci masih kurang berjalan dengan baik dari kinerja pelayan baik langsung maupun tidak langsung, hal tersebut sesuai fenomena sebagai berikut :

1. Aparatur di Kantor Camat sangat rendah disiplinnya, hal ini terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor.
2. Kehandalan dari pegawai juga sangat kurang seperti lambannya dalam penyelesaian pekerjaan, atau kurangnya tanggung jawab dengan banyaknya alasan untuk menghindari keterlambatan dalam penyelesaian tugas.
3. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan, dan

membutuhkan uang lebih bagi yang tinggal jauh atau datang berulang kali mengurus.

4. Kesopanan serta keramahan petugas pelayanan yang dirasa kurang ramah, acuh tak acuh, tidak berlakunya dan diterapkannya 3S (senyum, sapa, salam). Kurangnya komunikasi antara petugas dan masyarakat juga membuat kegiatan kurang maksimal.
5. Sarana dan prasarana di Kantor Camat Pangkalan Kerinci kurang nyamannya ruang tunggu, pencahayaan yang kurang (gelap) dan kurangnya kursi di ruang tunggu, selain itu materi komunikasi oleh aparat kepada pelanggannya berupa papan petunjuk pelayanan tidak banyak ditempel atau di letakkan di dinding.

Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang terjadi di Kantor Camat Pangkalan Kerinci tentang pengurusan IUMK belum maksimal. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam. Oleh karena itu penulis mengajukan judul proposal penelitian **“Analisis Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan (Studi Pembuatan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan masalah yang digambarkan diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah penelitian yaitu: Bagaimanakah kinerja pelayanan Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

dalam pembuatan surat IUMK di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini yang penulis harapkan ialah :

- a. Untuk mengetahui kinerja dan kualitas pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja pelayanan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dibidang ilmu pemerintahan & politik khususnya mengenai analisis kinerja pelayanan.
- b. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah kecamatan dalam melaksanakan kinerja pelayan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.
- c. Sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan meleakukan penelitian dalam kasus yang sama.
- d. Sebagai penerapan ilmu pengetahuan dan pemikiran dalam memperbaiki kinerja pelayanan kedepannya.