

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan masyarakat dibentuk dari suatu pemerintahan yang melayani masyarakat bukannya untuk melayani diri sendiri. Pemerintah mencapai tujuannya sebagai alat negara, untuk menciptakan masyarakat yang makmur dan adil. Penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang pada dasarnya adalah tanggung jawab pemerintah, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, maka dari itu pelayanan kepada masyarakat dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik tidak jauh dari peran pemerintah dalam memenuhi dan memperhatikan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga hubungan masyarakat dan pemerintah berjalan dengan harmonis.

Pelayanan publik mempunyai landasan yang ada di Undang-Undang 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam pelayanan publik yang dilaksanakan instansi pemerintah baik Badan Usaha Milik Negara, daerah dan terutama ada di pusat. hak-hak sipil warga negara atas jasa, barang, dan pelayanan administratif dan kebutuhan dasar merupakan upaya negara yang sudah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik, mempunyai kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam menetapkan standar pelayanan minimal. Padahal, pelayanan publik sudah lama menjadi sorotan kinerja

pemerintah. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat pemerintah. Begitu pula dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara, yang saat ini dinilai masih kurang memadai. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu perlu mendapat perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai regulator, aparat negara sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengawas berjalannya pelayanan publik sesuai dengan yang dijamin Undang-Undang (Zaenal and Laksana 2015:79).

Masyarakat juga merupakan sumber informasi yang menyampaikan gambaran tentang kondisi dan kebutuhan daerah setempat, masyarakat akan lebih percaya diri dalam program kegiatan pembangunan ketika mereka terlibat dalam perencanaan dan memiliki tanggung jawab dan kepedulian terhadap keberhasilan programnya. Pelaksanaannya karena adanya rasa memiliki terhadap program dan kegiatan dengan melibatkan masyarakat. Sebagai bentuk pelaksanaan hak demokrasi untuk ikut menentukan dan memantau pelaksanaan pembangunan. Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan atas prakarsa masyarakat itu sendiri, artinya masyarakat berpartisipasi atas kesadarannya sendiri dalam mendukung program pemerintah atau berinisiatif untuk mewujudkan kondisi yang diinginkan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat diwujudkan jika diminta, artinya partisipasi ada ketika pemerintah meminta atau memaksa masyarakat untuk melakukannya. Bentuk partisipasi lainnya adalah keterlibatan masyarakat dengan adanya insentif, yaitu partisipasi masyarakat tidak berdasarkan kesadaran diri

melainkan iming-iming pembayaran atau insentif tertentu jika dilakukan (Sagita 2016:312)

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pada gilirannya merupakan pelayanan terpadu dalam satu proses mulai dari tahap penerapan hingga produk Tahap penyelesaian. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kecamatan pada tanggal 15 Januari 2010 diterbitkan Kementerian Dalam Negeri dalam melaksanakan penyelenggaraan terintegrasi adalah untuk mewujudkan sub-kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan perkantoran/lembaga pelayanan

Pelayanan publik di kecamatan yang memproses mulai dari permohonan sampai dokumen terbit dalam satu tempat Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan, tujuannya adalah meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga dilibatkan oleh pelaksanaan, sebab diperlukannya masyarakat yang aktif dan sukarela ikut partisipasi masyarakat, seperti memberi masukan di saat proses pemberian pelayanan dan persyaratan yang terpenuhi saat meminta pelayanan. Peran dan fungsi kecamatan membuat peraturan supaya dimasa yang akan datang pelayanan publik menjadi optimal.

Kota Batam merupakan kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia, wilayah Kota Batam terdiri dari pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang serta Pulau-pulau kecil lainnya di Selat Singapura dan Selat Melaka, Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang yang dihubungkan oleh jembatan barelang.

Pelimpahan setengah kewenangan pemerintahan dari Walikota Batam terhadap Camat untuk menjalankan kewenangan pemerintahan dilimpahkan

Walikota dalam menangani hal urusan otonomi daerah tertuang dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 44 Tahun 2013. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah tidak ada dan kewenangan penyelenggaraannya dilimpahkan kepada Camat perihal perizinan dan non-perizinan. Kualitas pelayanan mempermudah akses masyarakat dalam perihal tersebut sebab masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah sudah dekat.

Penyelenggara Pelayanan diselenggarakan awalnya dari penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi sampai pemberian penghargaan. Namun upaya pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bukanlah tugas yang mudah untuk dilakukan.

Partisipasi menurut Siagian, berpendapat bahwa ada partisipasi aktif dan partisipasi pasif. Partisipasi pasif artinya dalam sikap, perilaku dan tindakannya tidak melakukan hal-hal yang mengakibatkan terhambatnya suatu kegiatan pembangunan (Sagita 2016: 311). Menurut Subandi (Anggara 2014: 223), partisipasi masyarakat berarti partisipasi masyarakat dalam proses mengidentifikasi masalah dan potensi yang ada di masyarakat, memilih dan mengambil keputusan tentang alternatif solusi dalam menghadapi masalah melaksanakan upaya mengatasi masalah dan keterlibatan masyarakat mengenai proses evaluasi perubahan yang terjadi.

Dalam melaksanakan Penyelenggaraan Administrasi Terpadu di tengah-tengah masyarakat yang belum optimal dan minimnya aktifitas masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat kecamatan dalam administrasi pelayanan, sehingga banyak menggunakan Calo

untuk membantu pengurusan KK, KTP, Akte Kelahiran, SKCK dan sebagainya, selain itu jarak antar masyarakat di wilayah Kelurahan sangat jauh dari Kecamatan Galang dan setiap diundang rapat oleh Camat dan Lurah hanya sedikit orang yang hadir, padahal seperti yang kita lihat pengaruh partisipasi masyarakat sangat besar, partisipasi masyarakat menentukan keberhasilan semua program pemerintah salah satunya terwujudnya pelayanan administrasi yang lebih baik dari tahun ke tahun, suatu program tanpa partisipasi masyarakat tidak akan berjalan dengan baik, peran serta masyarakat akan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Instansi pemerintah agar program-program yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

Kecamatan Galang salah satu dari 12 kecamatan yang ada di Kota Batam, Kecamatan Galang salah satu wilayah yang mempunyai tingkat kesulitan paling tinggi dibandingkan dengan Kecamatan lain, Kecamatan Galang terdiri dari delapan Kelurahan yaitu Kelurahan Sembulang, Kelurahan Cate, Kelurahan Subang mas, Kelurahan Air Raja, Kelurahan Pulau Abang, Kelurahan Galang Baru, Kelurahan Sijantung, Kelurahan Karas, yang dalam 1 Kecamatan ini terdiri dari (4) Kelurahan yang berada di Pulau, dan Empat Kelurahan yang Berada di Darat, dengan jumlah penduduk sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah penduduk Menurut Kelurahan yang ada di Kecamatan Galang.

Kelurahan	Penduduk	Persentase
Sembulang	2.801	15,90%
Rempang Cate	3.506	19,89%

Subang Mas	892	5.06%
Air raja	633	3,58%
Pulau Abang	1.839	10,43%
Galang Baru	3.499	19,85%
Sijantung	1.676	9,51%
Karas	2.781	15,78%
Kecamatan	17.629	100%

(Sumber: Kecamatan Galang 2020)

Jika dilihat dari tabel diatas Kecamatan Galang dengan jumlah penduduk jiwa 17,629 jiwa, Laki-Laki 9,306 Jiwa dan Perempuan 8,321 jiwa. Yang berdomisili di Wilayah Kecamatan Galang.

Tabel 1.2 Jarak antara Kelurahan ke Kecamatan Galang.

Kelurahan	Jarak Ke Kecamatan
Sembulang	0,5
Rempang Cate	19,00
Subang Mas	17,32
Air raja	23,31
Pulau abang	48,77
Galang baru	30,66
Sijantung	28,77
Karas	13,92

(sumber:Kecamatan Galang 2020)

Dari delapan Kelurahan tersebut, Pulau Abang merupakan daerah paling jauh dengan jarak 48,77 Km dan juga harus melalui jalur laut, serta perjalanan menuju Pulau Galang Baru hanya sekitar 30,66 Km. Sedangkan kantor lurah Sembulang merupakan wilayah yang paling dekat dengan Kantor Camat karena jaraknya hanya 1km. Dengan demikian Kecamatan Galang memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Galang akan memiliki peran penting dalam menjangkau masyarakat yang tinggal di pulau-pulau.

Menampilkan fenomena partisipasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan Galang, ditemukan beberapa kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi. Berikut beberapa kendala yang dihadapi:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Peran pemerintah daerah melalui kecamatan dan kelurahan hingga ke tingkat RT/RW harus melakukan sosialisasi secara berkesinambungan kepada masyarakat agar masyarakat cepat memahami apa yang harus dilakukan masyarakat untuk penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dalam memenuhi persyaratan pengurusan yang berkaitan dengan administrasi misalnya KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lain-lain, agar masyarakat tidak bolak-balik mengurus segala administrasi yang dibutuhkan masyarakat.

2. Faktor Geografis Wilayah Antar Pulau.

Salah satu penyebab rendahnya tingkat partisipasi masyarakat merupakan jauhnya jarak yang harus ditempuh masyarakat dalam pengelolaan administrasi, tentunya hal ini berdampak pada perekonomian masyarakat dengan pengeluaran yang besar,

oleh karena itu pemerintah daerah di tingkat kecamatan harus menyiapkan kapal khusus yang bertugas mengelola masyarakat. Terselenggaranya pelayanan antar pulau sehingga penyelenggaraan administrasi publik dapat berjalan dengan baik dan pelayanan akan lebih cepat serta masyarakat lebih mudah dalam penanganannya.

Masyarakat merupakan bagian terpenting dalam hal memberikan masukan, saran dan kritik kepada pemerintah, agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, mengenai pelayanan publik pada umumnya di Kota Batam khususnya di Kecamatan Galang Kota Batam, penulis memandang perlu untuk melakukan studi latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul “**Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Administrasi Terpadu di Kecamatan Galang**”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Galang?
2. Apa saja faktor penghambat partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan Administasi Terpadu pada Kecamatan Galang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kecamatan Galang.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat yang terjadi pada partisipasi dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Galang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan ilmu administrasi negara yang memiliki keterkaitan dengan Manajemen pelayanan publik, Kebijakan Publik atau administrasi Pemerintahan, serta bermanfaat dalam memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pemerintah yaitu bidang pelayanan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi instansi Kecamatan : melalui penelitian ini diharapkan akan lebih merespon segala bentuk keluhan, kritik dan saran masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kecamatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan mencari referensi, serta menjadi acuan peneliti lain dan menjadi bahan pertimbangan.