

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Sesuai dengan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terjadinya perubahan terhadap Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah merupakan salah satu langkah strategis Pemerintah dalam rangka mengimplementasikan mengenai Otonomi Daerah.

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Melalui Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah dan masyarakat lebih

diberdayakan sekaligus diberi tanggungjawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

Sejalan dengan hal tersebut, maka implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota.

Jika dicermati kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah, maka jelas terkandung maksud dari pemerintah untuk memposisikan kecamatan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu, kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan.

Menurut Sobandi dkk (Lodan, 2015: 6) kewenangan terbagi menjadi dua yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada pejabat atau instansi berdasarkan

peraturan perundang- undangan. Sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan atau pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatannya. Berdasarkan Peraturan Walikota Batam Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pelimpahan Wewenang Pemerintahan Dari Walikota Batam Kepada Camat ditetapkan kewenangan Walikota yang dilimpahkan meliputi 6 bidang kewenangan dengan 46 rincian kewenangan dan salah satunya meliputi kewenangan urusan otonomi daerah. Dengan demikian kewenangan yang dimaksud secara teoritis- normatif masuk kedalam kewenangan delegatif, karena merupakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota atau pelimpahan dari pejabat atau instansi yang lebih tinggi untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan.

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa “Daerah kabupaten/ kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan”. Kecamatan dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kota Batam dalam Bab 2 Pasal 2 dinyatakan bahwa kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan dalam pelaksanaan tugasnya, kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dengan demikian jelas bahwa kecamatan merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengapa pelayanan publik begitu penting untuk dilaksanakan oleh pemerintah, karena sebagaimana dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik yang seharusnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun dilapangan masih banyak dijumpai berbagai permasalahan dalam pelayanan publik.

Contoh kasus yang memperlihatkan adanya masalah dalam pelayanan publik khususnya pelayanan administratif misalnya penelitian dari Aqib (2016: 70- 81. Berdasarkan hasil penelitian, dari beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala belum berjalan dengan baik karena masih ditemukan masalah seperti kurangnya disiplin aparatur, transparansi belum sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, pelayanan masih lambat, pelayanan belum sesuai dengan prosedur, dan tanggung jawab aparatur belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Kecamatan Sagulung merupakan Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Batam yaitu mecapai 165.517 jiwa. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 JUMLAH PENDUDUK PER KECAMATAN DI KOTA BATAM**

No	Kecamatan	Pria	Wanita	Jumlah
1	Belakang Padang	10.933	10.675	21.608
2	Bulang	5.931	5.553	11.484
3	Galang	9.053	7.902	16.955
4	Sei Beduk	43.875	44.983	88.858
5	Sagulung	86.612	78.905	165.517
6	Nongsa	30.372	27.229	57.601
7	Batam Kota	77.753	74.984	15.2737
8	Sekupang	64.019	59.953	123.972
9	Batu Aji	61.595	58.109	119.706
10	Lubuk Baja	47.565	46.684	92.249
11	Batu Ampar	38.580	34.863	73.443
12	Bengkong	53.455	50.943	104.398

*Sumber: BPS Kota Batam (2014)*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah penduduk Kecamatan Sagulung merupakan jumlah penduduk terpadat di Kota Batam, sedangkan jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Sagulung berjumlah 27 orang, sehingga dengan jumlah penduduk yang banyak dan jumlah pegawai yang sedikit maka akan mempengaruhi pada pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung karena semakin banyak jumlah penduduk maka akan semakin tinggi aktifitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sagulung.

Dari uraian latar belakang diatas dan dengan melihat fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik, maka penulis tertarik untuk mengambil judul yang sesuai untuk penelitian yaitu **“ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH PENELITIAN**

Dari penjabaran latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja jenis pelayanan administratif yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan jenis pelayanan administratif yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota batam.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk:

1. Kegunaan Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, bidang Administrasi Negara pada khususnya serta sebagai sumber informasi bagi penelitian lebih lanjut.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kemampuan pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana seharusnya pelaksanaan pelayanan administratif yang baik yang diterima masyarakat.