

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kecamatan mempunyai posisi yang dibutuhkan bagi suatu daerah baik daerah kabupaten maupun daerah kota. Kecamatan sangat berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas di Kabupaten dan Kota. Dalam kecamatan dipimpin oleh camat dan dibagi pada beberapa kelurahan dan desa-desa. Sekarang ini, kecamatan bukanlah lagi sebagai wilayah Administrasi Pemerintahan tetapi menjadi wilayah kerja dari perangkat Daerah.

Kecamatan merupakan penyedia layanan administrasi yang memiliki tugas pokok dalam membantu Walikota untuk menggerakkan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di lingkup wilayah kecamatan dan juga meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dari penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penggerak pelayanan publik.

Meskipun sudah adanya Undang-Undang tentang pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik dan pembaruan yang diselenggarakan oleh

pemerintah belum memuaskan, maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik agar mampu mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan mimpi dan harapan masyarakat.

Jika layanan yang diberikan tidak memuaskan, opini publik akan memburuk. Kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan tersendiri bagi instansi pemerintah khususnya yang bergerak di bidang pelayanan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, masyarakat akan senang dan puas. Sebaliknya jika kinerja adalah harapan, maka masyarakat akan merasakan kecewa dan tidak merasa puas. Kepuasan pelayanan adalah sikap selanjutnya terhadap barang atau jasa.

Salah satu tujuan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Kedungkandang adalah kepuasan penerima layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur. Penetapan Standar Pelayanan Publik tujuannya adalah menciptakan pelayanan efisien, efektif, transparan juga yang berkualitas kepada pengguna layanan.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh para sipil negara untuk menjalankan kewajibannya adalah pelayanan publik dari kantor Kecamatan Kedungkandang, Malang. Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Kedungkandang kepada masyarakatnya yaitu pelayanan rekomendasi izin, pelayanan untuk perizinan, pelayanan untuk legalisir, pelayanan untuk dispensasi, pelayanan untuk mengurus pertanahan.

Dalam melakukan penelitian pendahuluan, peneliti telah melakukan wawancara terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Kedungkandang kepada Bagian Satuan Petugas yaitu Mas Chusnul pada tanggal 24 Oktober 2022 di kantor Kecamatan Kedungkandang dimana hasil wawancara sebagai berikut :

“Upaya peningkatan kualitas di kantor Kecamatan Kedungkandang dengan menggunakan program PAS (Pasukan Antar Surat) yang baru didirikan di tahun 2019. Program ini sistem kerjanya seperti jempot bola gitu, kita ambil surat kerumah masyarakat dan kita juga yang antar surat kembali kerumah. Program ini awalnya untuk masyarakat saat menghadapi masa pandemi kemarin, saat masyarakat tidak boleh keluar rumah, tidak bisa bertatap muka secara langsung dengan petugas pelayanan. Nah, ternyata semakin kesini meskipun pandemi sudah hilang, kita masih merasa program ini tetap perlu di tingkatkan lagi dan tetap menggunakan pelayanan ini mengingat pak camat kita juga sering dinas keluar, supaya masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak perlu menunggu lama atau bolak balik ke Kecamatan.”

Dari penjelasan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan di atas, Bapak Teddy Suladi selaku Sekretaris Camat pada tanggal 24 Oktober 2022 juga menjelaskan kendala yang dihadapi saat merealisasikan program tersebut.

”kalau kendala yang kita hadapi, kita masih kekurangan personil. Karena semakin banyak pelayanan yang dibutuhkan kita juga harus menyiapkan anggota sebanyak mungkin supaya pelayanan tetap berjalan dengan baik. Selain dari itu juga masih ada banyak orang yang belum tau tentang program ini jadi ke depannya kita juga akan berusaha untuk meningkatkan dan memperluas sosialisasi tentang program ini kepada masyarakat wilayah Kecamatan Kedungkandang.”

Salah satu upaya dari kantor Kecamatan Kedungkandang dalam meningkatkan pelayanan publik adalah membuat inovasi baru berupa Pasukan Antar Surat. Cara kerja Pasukan Antar Surat ini yaitu dengan cara jempot bola dimana untuk masyarakat tidak bisa mengurus surat di kantor Kecamatan secara

langsung, anggota Pasukan Antar Surat akan mengambil surat tersebut di rumah masyarakat dan akan diantarkan kerumah masyarakat saat proses surat menyurat selesai.

Berdasarkan rangkaian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dan mengambil judul tentang “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Umum Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi umum pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi umum pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian diperlukan karena berkaitan dengan rumusan masalah dan latar belakang. Merujuk dengan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Mendiskripsikan dan menganalisa upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi umum pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat.

2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pada upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi umum pada Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi khalayak banyak.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran dan pengetahuan bagi pengembangan ilmu administrasi publik.
  - b. Hasil penelitian dapat dijadikan referensi dan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya untuk menghimpung ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi instansi pemerintahan atau instansi Kantor Kecamatan Kedungkandang.
  - b. Memberikan gambaran obyektif tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedungkandang Unit Pelayanan Pasukan Antar Surat.