

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah berperan sebagai penyedia langsung layanan publik seperti pendidikan, perawatan kesehatan, keamanan, transportasi, dan banyak lagi. Ini melibatkan pembangunan dan oprasionalisasi infrastruktur dan fasilitas yang di perlukan untuk pelayanan tersebut. Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak dan kepentingan masyarakat dalam hubungan dengan pelayanan publik. Ini mencakup peran dalam menegakkan undang-undang dan peraturan yang melindungi konsumen, hak kerja, dan hak-hak warga Negara lainnya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang relevam dan transparan tentang pelayanan publik, termasuk prosedur, biaya, hak-hak masyarakat, dan kinerja penyedia layanan. Pemerintah juga berperan dalam memberikan pelayanan publik dalam situasi darurat dan keadaan krisis, seperti bencana alama, pandemi, dan situasi keamanan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik kepada masyarakat. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, atau hak masyarakat dalam berbagai bidang. Pelayanan publik dapat berupa layanan pendidikan, layanan kesehatan, transportasi umum, keamanan, perizinan, pembangunan infrastruktur, layanan sosial, dan sebagainya . pelayanan sangat penting dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat, serta memastikan bahwa Negara berfungsi sebagaimana mestinya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut

Syafiie (2010): "Publik dalam pengertian Bahasa Indonesia adalah praja yang berasal dari bahasa Sanskerta. Praja mempunyai arti rakyat, jadi pelayan kepada rakyat atau publik itu sama dengan pamong praja (pelayan rakyat)" .

Pelayanan yang berkualitas sering kali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia tidak kompeten atau tidak terlatih. Namun kualitas pelayanan tentu tidak hanya ditentukan oleh faktor sumber daya manusia saja. Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang di atur dalam pereturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pelayanan publik adalah berbagai bentuk layanan yang di berikan oleh instansi pemerintah atau sektor publik kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga serta mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi faktor penting untuk menjamin kepuasan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas,

kemudahan akses, dan efisiensi layanan secara berkelanjutan sangat diperlukan agar tugas pemerintah dapat berjalan optimal.

Kualitas pelayanan publik menggambarkan sejauh mana layanan yang dibrikan oleh instansi pemerintah atau sektor publik mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Kualitas ini berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan warga, kepercayaan pada pemerintah, serta efektivitas penyelenggaraan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga publik perlu terus melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan demi memenuhi ekspektasi masyarakat dan membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap institusi pemerintah. Hal ini penting agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Pemahaman akan kualitas pelayanan juga krusial karena berhubungan langsung dengan citra suatu organisasi atau usaha; pelayanan yang berkualitas akan memberikan keuntungan yang besar.

Instansi pemerintah daerah, seperti kecamatan, merupakan salah satu contoh lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kecamatan berperan mendukung bupati dalam pelaksanaan pemerintah, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan mutu layanan, baik berupa jasa maupun perizinan, dengan mengutamakan transparansi dan penerapan standar pelayanan. Standar pelayanan publik sendiri adalah tolak ukur yang telah ditetapkan untuk menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan. Standar ini wajib dipatuhi oleh penyedia layanan publik dan menjadi pedoman bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan. Selain itu, standar

tersebut juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kerja birokrasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Kantor Kecamatan Halong merupakan salah satu perangkat pemerintahan yang berada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan. Lembaga ini memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan. Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan administrasi publik, Kantor Kecamatan Halong bertugas memberikan pelayanan administratif, menjembatani komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat, serta mengimplementasikan berbagai program pembangunan. Kondisi wilayah Kecamatan Halong yang sebagian besar merupakan daerah perdesaan menjadikan kinerja kecamatan memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran birokrasi dan mutu pelayanan publik yang diterima masyarakat. Dengan demikian, penting untuk melakukan kajian mengenai peran dan kinerja Kantor Kecamatan Halong sebagai upaya memahami pelaksanaan administrasi publik di tingkat lokal.

Adapun jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yaitu:

1. Bidang Prizinan, meliputi :
  - a. Legalisasi Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
  - b. Legalisasi Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan
  - c. Legalisasi Pembuatan Izin Gangguan (HO)
  - d. Legalisasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
  - e. Rekomendasi Izin Keramaian

- f. Penerbitan dan Pemungutan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

2. Bidang Non Perizinan, meliputi :

- a. Fasilitasi Perekaman Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Fasilitasi Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- c. Legalisasi/Rekomendasi Proposal Desa/Kelompok/  
Organisasi Kemasyarakatan
- d. Rekomendasi Usul Rencana Pendirian Sekolah TK, SD  
Swasta, SMP, SMA/SMK dan lainnya
- e. Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris
- f. Legalisasi Surat Domisili Penduduk
- g. Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- h. Pembuatan Surat Keterangan Pindah Antar  
Kecamatan Dalam Kabupaten
- i. Legalisasi Surat Keterangan Pindah Antar Kabupaten/Provinsi
- j. Surat Keterangan Dispensasi Nikah
- k. Fasilitasi Surat Kematian

Mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Balangan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Kewenangan yang Dilimpahkan Bupati kepada Camat salah satunya yaitu merujuk pada konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pelayanan administrasi kependudukan (misalnya surat keterangan, KK, KTP), Rekomendasi dan perizinan yang bersifat administratif, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Legalisasi Surat Pindah Antar Kabupaten atau Provinsi.

Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat karena bentuk pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dari hasil observasi awal yang ada di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan peneliti menemukan beberapa masalah yaitu:

1. Kendala jaringan saat perekaman KTP, banyak masyarakat merasa kecewa karena kendala jaringan membuat kualitas layanan digital jadi terganggu, membuat prosesnya terhambat.
2. Keluhan Legalisasi surat, ada warga butuh surat Legalisasi cepat tapi petugas terlalu lama merespon dan memproses permintaan serta kepala kantor kadang tidak ada di tempat hal ini menyebabkan warga menjadi merasa pelayanan di Kantor Kecamatan Halong tidak tanggap dan tidak perhatian.
3. Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, ruang tunggu kurang luas, tidak adanya sistem antrian digital, serta minimnya fasilitas penunjang seperti pendingin ruangan AC atau kipas angin sehingga membuat masyarakat tidak merasa nyaman.

Dari penerapan diatas merupakan alasan selaku penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Penentuan fokus penelitian bertujuan untuk memperjelas batasan masalah yang akan dibahas sehingga peneliti menjadi terarah dan spesifik. Dalam hal ini, peneliti akan berpusat pada topik **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor**

Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”. Analisa kualitas pelayanan tersebut akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Rahman Mulyawan, 2016:63-64) yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ?
2. Apa Saja Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi Praktis.

### **1. Secara Teoritis**

Sebagai bahan informasi untuk memberikan pemikiran kepada instansi yang terkait dalam upaya meningkatkan pelaksanaan penerapan sistem kualitas pelayanan publik yang menghasilkan penerapan yang efektif sesuai dengan saran yang ditentukan.

### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta dapat memperluas pengetahuan dan melatih kemampuan penulis dalam menerapkan teori yang telah di pelajari selama perkuliahan.
- b. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, gagasan, dan informasi yang berguna terkait peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.