

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik suatu bentuk pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan atau lembaga kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi. Pelayanan publik ini diberikan secara berkesinambungan setiap hari di jam dinas. Pelayanan publik diberikan oleh yang diserahi tugas mengerjakan tugas pemerintahan pegawai. Pegawai ini bekerja mengikuti aturan yang diberikan pemerintah.

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (kebebasan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan pada suatu negara, serta dilengkapi alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari pemerintahan tersebut legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui proses pemilihan umum.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan. Fenomena tersebut juga tampak dalam penyelenggaraan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya dalam pelayanan administrasi. Beberapa permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan optimal.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Pelayanan administrasi terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam suatu tempat. Penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan Pelayanan PATEN di Kabupaten atau Kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Sungai Pandan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik masyarakat

dengan kebijakan pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah layanan publik dibidang pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Peraturan Bupati Hulu sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis utama, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan, merupakan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi identitas dan data penduduk. Jenis pelayanan ini meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, serta surat kependudukan lainnya.
2. Pelayanan perizinan, merupakan jenis pelayanan yang berkaitan dengan pemberian izin kepada masyarakat atau pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan tertentu yang membutuhkan persetujuan dari pemerintah. Jenis pelayanan perizinan yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pandan meliputi izin mendirikan bangunan (IMB) atau yang kini dikenal dengan persetujuan bangunan gedung (PBG), surat pengantar izin gangguan (HO), surat pengantar izin usaha perdagangan (SIUP), surat pengantar izin tempat usaha (SITU), dan izin usaha mikro kecil (UMK) atau nomor induk berusaha (INB).
3. Pelayanan non-perizinan, merupakan jenis pelayanan administrasi yang tidak memerlukan izin khusus, namun tetap dibutuhkan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari. Di Kantor Kecamatan Sungai

Pandan pelayanan ini meliputi dispensasi nikah, surat rekomendasi penyaluran dana APBDes, surat rekomendasi pencairan APBDes, surat keterangan, serta surat tanda tangan mengetahui atau legalisir.

Berdasarkan hasil observasi sementara diketahui bahwa Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat permasalahan seperti:

1. Permasalahan yang pertama yaitu permasalahan pegawai yang tidak berada ditempat saat jam pelayanan. Masyarakat yang datang pada waktu kerja terkadang harus menunggu cukup lama karena pegawai sedang keluar atau tidak berada di ruang pelayanan. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat proses administrasi, padahal masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
2. Permasalah kedua yaitu masyarakat sering meghadapi perbedaan informasi antara petugas satu dengan yang lain mengenai persyaratan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat domisili, surat usaha, maupun legalisasi dokumen. Ketidaksesuaian informasi ini menyebabkan masyarakat harus bolak-balik melengkapi berkas karena petugas belum sepenuhnya mengikuti standar prosedur pelayanan (SOP) yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan administratif belum seragam, dan aspek kepastian prosedur serta transparansi informasi masih rendah.
3. Permasalahan ketiga yaitu keterlambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pembuatan atau legitimasi dokumen kependudukan

seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), atau surat pindah domisili sering kali memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama ketika dokumen tersebut dibutuhkan untuk kepentingan mendesak, misalnya untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, atau layanan kesehatan.

Dalam konteks ini, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk diwujudkan. Menurut Sadiartha dan Suartina (2020), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti Fisik). Melalui penerapan kelima dimensi tersebut, diharapkan Kantor Kecamatan Sungai Pandan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat kinerja aparatur, serta menciptakan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul **Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahanpun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan kualitas pelayanan menurut Sadiartha dan Suartina (2020) sebagai berikut:

1. *Reability* (Keandalan)
2. *Resvonsiveness* (Ketanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Perhatian)
5. *Tangible* (Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal disiplin ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

