

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat sekaligus kewajiban konstitusional pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Secara resmi ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri dalam amanat, Negara wajib melayani warga Negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya salah satunya ditentukan oleh seberapa puas masyarakat mendapat pelayanan dari mereka.

Pelayanan publik merupakan salah satu hak bagi setiap masyarakat yang harus dipenuhi hal itu juga termasuk dalam kewajiban pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik yang berada pusat maupun daerah Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam arti sempit yaitu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar, Oleh karena itu, Pelayanan

publik selain memberi pelayanan kepada Negara namun juga harus mewujudkan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang selesai, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses pelayanan tersebut dilakukan. Hal ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta kepastian biaya dan waktu. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam sistem pelayanan publik agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dekat dengan masyarakat adalah pelayanan pada tingkat kecamatan. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki posisi strategis karena menjadi ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan diselenggarakan di tingkat kecamatan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan ini menjadi representasi langsung dari kinerja pemerintah daerah di mata masyarakat.

Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan non perizinan. Sebagai wilayah yang melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, kantor kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif

terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, pelayanan yang diberikan masih menghadapi beberapa kendala, seperti ketidakkonsistenan waktu pelayanan, kurangnya ketelitian dalam proses administrasi, sikap petugas yang belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta sarana prasarana pendukung yang kurang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, tingginya jumlah kunjungan masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Sungai Pandan, jumlah pengunjung pelayanan non perizinan pada tahun 2025 mencapai kurang lebih 345 orang dalam satu tahun dan tahun 2026 terhitung dari bulan Januari terdapat 100 orang. Tingginya jumlah kunjungan ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan non perizinan sangat besar, sehingga menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Apabila tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan keterlambatan, serta penurunan kualitas pelayanan.

Kantor Camat Sungan Pandan sebagai salah satu perangkat daerah memiliki posisi yang sangat dekat dengan masyarakat, sehingga menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan non perizinan, adapun pelayanan non perizinan yaitu meliputi: Dispensasi Nikah, Surat Rekomendasi Penyaluran Dana APBDes, Surat Rekomendasi Pencairan

Dana APBDes, Surat Keterangan, dan Surat Tanda Tangan Mengetahui atau Legalisir (Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pernyataan Ahli Waris, dan Proposal Permohonan Bantuan) .

Dengan demikian, penulis mengambil pada bidang pelayanan non perizinan karena melihat beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan observasi awal peneliti terdapat beberapa fenomena masalah diantaranya :

1. ketidakjelasan dan keterbatasan informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Warga sering datang ke kantor kecamatan tanpa memahami secara detail apa saja persyaratan administrasi, dan berapa lama proses pelayanan. Akibatnya, masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus satu dokumen karena mengalami kesalahan dalam melengkapi persyaratan administrasi, atau menunggu lama karena petugas sendiri kurang mampu menjelaskan alur prosedur dengan jelas. *(Sumber; Petugas Kantor Kecamatan Sungai Pandan)*
2. Daya tanggap dan profesionalisme pegawai belum maksimal, kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan komunikatif dalam pelaksanaannya masih ditemukan bahwa beberapa pegawai pelayanan belum sepenuhnya sigap dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari lamanya waktu tunggu proses pelayanan tanpa kepastian waktu, serta kurangnya inisiatif pegawai dalam memberikan informasi sehingga masyarakat harus aktif bertanya untuk memperoleh kejelasan terkait tahapan pelayanan.

Selain itu, dari segi profesionalisme, masih terdapat perilaku pegawai yang kurang ramah dan kurang menunjukkan sikap empati dalam melayani. Kondisi tersebut tentu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. *(Sumber; Masyarakat)*

3. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti fasilitas pendukung pelayanan masih dirasa kurang memadai. seperti ruang tunggu dan tempat duduk yang masih terbatas, di mana tidak mampu menampung jumlah pengunjung pada waktu tertentu menyebabkan sebagian masyarakat harus berdiri selama menunggu proses pelayanan serta kursi kerja yang kurang. Kondisi ini menciptakan ketidaknyamanan secara fisik bagi masyarakat. Hal ini juga menunjukkan kurangnya perhatian terhadap standar kenyamanan dan kelayakan pelayanan publik yang seharusnya menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan serta belum adanya fasilitas teknologi sistem pelayanan berbasis aplikasi atau barcode. *(Sumber; penulis)*

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga penulis menyusunnya dalam bentuk penelitian Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Masalah

Pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada beberapa ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan, sehingga pokok permasalahannya terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas oleh peneliti. Maka dari itu peneliti memfokuskan kepada beberapa aspek Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya, dkk. (2023:23) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan dimana berpengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Dimensi kualitas yang sangat sering digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut:

- a) Bukti langsung (*Tangibles*), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, SDM, dan sarana komunikasi. Contohnya: fasilitas kantor dan ruang tunggu.
- b) Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh: keadaan pada bidang jasa informasi yaitu menyediakan informasi pada saat diminta.
- c) Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan keinginan dan kesediaan para staf/karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
- d) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
- e) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi dalam Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilaksanakan ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang kajian pemerintah ataupun bidang Ilmu Administrasi Publik serta sebagai bahan referensi bagi siapapun yang berkeinginan melakukan penelitian lanjutan pada bidang dan variabel yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang berguna untuk memecahkan masalah-masalah praktis. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi saran dan masukan bagi pemerintah dan bagi

pembaca mengenai Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

