

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, serta transparan. Kualitas pelayanan publik menjadi poin penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada warga negara.

Di Indonesia, pelayanan publik dijalankan oleh berbagai institusi pemerintahan mulai dari tingkat pusat hingga daerah. Salah satu institusi yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Kantor kecamatan merupakan unit pemerintahan tingkat kecamatan yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan publik di wilayahnya, meliputi pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan, pelayanan perizinan, dan berbagai dokumen lainnya yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong sebagai garda terdepan pelayanan publik sangat vital karena berhadapan langsung dengan masyarakat. Keberadaan kantor kecamatan sebagai representasi pemerintah di tingkat lokal menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan

menjadi cerminan dari kinerja pemerintahan daerah. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga semakin tinggi. Masyarakat menginginkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

Selain aspek teknis, aspek komunikasi dan interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat juga sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Petugas pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong partisipasi aktif warga dalam berbagai program pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kehidupan masyarakat secara menyeluruh.

Namun pada nyatanya di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di beberapa kantor kecamatan masih belum maksimal. Masalah-masalah seperti lambatnya proses pelayanan, kurangnya jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas dengan masyarakat menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, kurangnya transparansi dan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat juga berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Situasi ini sangat disayangkan mengingat pelayanan publik yang buruk dapat menimbulkan dampak yang negatif, seperti menurunnya

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatnya ketidakpuasan dan konflik sosial, serta melemahnya fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat.

Pemerintah Indonesia, sebagai negara yang sedang terus melakukan reformasi birokrasi, telah menempatkan pelayanan publik sebagai prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Berbagai kebijakan dan regulasi telah diterbitkan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kantor Kecamatan Kelua merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya. Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten Tabalong, kecamatan ini menjadi pusat pelayanan administratif yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai jenis pelayanan publik diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Kelua, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, pemerintahan desa, perizinan, sosial, hingga pelayanan umum lainnya.

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu layanan utama yang diberikan, seperti pengesahan dokumen kependudukan (KTP, KK, dan Akta Kelahiran), penerbitan surat keterangan domisili, serta pelayanan surat pindah penduduk antar desa. Melalui pelayanan ini, masyarakat dapat mengurus kebutuhan administrasi tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten. Selain itu, kecamatan juga melaksanakan pelayanan administrasi pemerintahan desa,

yang meliputi pembinaan aparatur desa, pengesahan APBDes dan Peraturan Desa, serta fasilitasi kegiatan musyawarah desa dan pembangunan di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, berbagai bentuk pelayanan tersebut mencerminkan peran yang strategis di Kantor Kecamatan Kelua dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan ini menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik meningkat pasca revitalisasi kantor, baik dari segi sarana prasarana, kinerja aparatur, maupun kenyamanan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Berdasarkan observasi awal, fenomena yang ditemukan pada Kantor Kecamatan Kelua adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini terlihat dari adanya jumlah pegawai yang belum sebanding dengan beban kerja serta kompetensi yang belum merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kemampuan dalam memahami prosedur pelayanan, penggunaan teknologi administrasi, serta keterampilan komunikasi yang efektif masih perlu ditingkatkan. (Observasi Peneliti)
2. Ketidakhadiran pegawai pada saat jam pelayanan masih menjadi kendala dalam proses pelayanan administrasi. Beberapa pegawai sering berada di luar kantor karena urusan dinas atau kegiatan lain, sehingga tidak berada di tempat ketika masyarakat datang untuk mengurus dokumen. Kondisi ini menyebabkan proses pembuatan

dokumen menjadi tertunda dan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. (Hasil wawancara Peneliti)

3. Setelah revitalisasi bangunan Kecamatan Kelua, informasi mengenai prosedur pelayanan belum ditampilkan secara transparan, seperti persyaratan pembuatan surat maupun dokumen lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas sejak awal, sehingga mereka harus bolak-balik ke kantor kecamatan untuk melengkapi persyaratan yang kurang (Observasi Peneliti)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG.**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong” dengan didasari oleh teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Lailul & Choiriyah 2020:38-40) yang memfokuskan pada:

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?
2. Faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Civitas Akademika

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait penerapan teknologi informasi.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan penelitian mengenai penerapan teknologi informasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini menjadi bekal tambahan informasi dan pengetahuan serta dokumentasi mengenai penerapan teknologi informasi.

b. Bagi Instansi Terkait

Bagi pemerintahan Kecamatan Kelua, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

c. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang manfaat teknologi informasi dalam pelayanan publik.

d. Bagi Pustakawan

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan data mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.