

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. (Hayat, 2017:21)

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (Hardiansyah, 2018:40). Dalam sebuah organisasi pemerintahan biasanya mempunyai tujuan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang membutuhkan. Oleh sebab itu sangat penting pelaksanaan pelayanan yang baik di dalam setiap organisasi pemerintah maupun swasta. Tugas utama dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung "berjalan di tempat". Sedangkan implikasinya sungguh luas dalam kehidupan ekonomi, publik, sosial budaya dan lain-lain.

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. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.(Hardiansyah, 2018:55)

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.(Pasolong, 2017:152)

Kecamatan merupakan pemerintahan 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 Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 tahun 2017 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara maka Kantor Kecamatan Amuntai Tengah merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan surat perizinan yaitu Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), izin mengumpulkan dana, izin reklame, Surat Keterangan Tempat Usaha (SITU)/Surat Ijin Tempat Usaha (SITU), dan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK),. Pembuatan surat non perizinan yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), akta catatan sipil, surat pindah, surat

keterangan domisili, surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, dispensasi nikah dan pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan pada Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara nampaknya terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu:

1. Keterbatasan ketersediaan tenaga kerja yang ada pada ruang PATEN berdampak pada tidak terpenuhinya waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan di kecamatan, Berdasarkan hasil observasi awal, jumlah petugas yang dijadwalkan hadir setiap harinya sebanyak tiga orang, namun dalam praktiknya seringkali hanya satu orang yang bertugas, bahkan pada kondisi tertentu tidak terdapat petugas yang berjaga di ruang pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan serta keterlambatan dalam proses pelayanan, sehingga menunjukkan belum optimalnya pengelolaan sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. *(Sumber: Dokumen absensi pegawai kantor camat Amuntai Tengah).*
2. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, petugas tidak bisa memberikan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dikarenakan terkendala, ketepatan waktu sangat diharapkan oleh masyarakat. Meskipun secara normatif standar operasional prosedur (SOP) waktu pelayanan telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menetapkan penyelesaian pelayanan non-perizinan sekitar 20 menit sampai satu hari kerja, pelayanan perizinan satu hingga tiga hari kerja, namun dalam praktiknya standar tersebut

belum sepenuhnya terpenuhi secara konsisten. Keterlambatan pelayanan yang terjadi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan aparatur, serta tidak selalu tersedianya pejabat berwenang. (Sumber: *Dokumen Realisasi pelayanan Non Perizinan Kantor Camat Amuntai Tengah*).

3. Rendahnya efektivitas sosialisasi terkait mekanisme pelayanan (*Assurance & Responsiveness*). Fenomena yang ditemukan menunjukkan banyaknya masyarakat yang datang dengan dokumen yang tidak lengkap. Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi mengenai prosedur, dan persyaratan pelayanan belum dilakukan secara masif dan transparan. Minimnya media informasi digital di media sosial membuat masyarakat harus berulang kali kembali ke kantor kecamatan hanya untuk melengkapi berkas, yang tentu saja tidak efisien secara waktu bagi masyarakat. (Sumber: *Dokumen sosialisasi pelayanan di kantor Camat Amuntai Tengah*).

Kebaharuan penelitian ini terletak pada analisis kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menitikberatkan pada keterkaitan antara keterbatasan sumber daya manusia, ketepatan waktu pelayanan, dan efektivitas sosialisasi berbasis media digital terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi belum optimalnya implementasi PATEN sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan pelayanan di tingkat kecamatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini difokuskan pada indikator pelayanan publik menurut teori Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarrom, (2015:108) yakni :

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

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan konsentrasi pada tujuan dari penelitian yang dilakukan. Fokus penelitian merupakan garis besar bagi pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisis penelitian lebih rendah.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pembangunan, pemahaman, penalaran dan pengamatan peneliti khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik dalam masalah kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang berguna untuk menjelaskan, dan memecahkan suatu masalah dalam kualitas pelayanan serta menambah ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik guna untuk menyelesaikan tugas akhir.

b. Bagi Kantor Camat Amuntai Tengah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu menggunakan dasar-dasar penelitian yang sama.

