BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap bangsa dan negara. Sebagai landasan yuridis, pemerintah telah menetapkan berbagai aturan, salah satunya melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketentuan ini bertujuan untuk memperkuat akuntabilitas, peningkatan mutu, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah. Melalui aturan ini, instansi pemerintah dituntut untuk berfokus pada kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat secara sistematis dan berkesinambungan.

Pada dasarnya, pelayanan bisa diartikan sebagai kegiatan rutin pemerintah untuk memenuhi apa yang menjadi hak dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini tidak cuma soal mencetak dan menyerahkan kertas kelengkapan, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah hadir untuk memudahkan urusan warga. Sebuah pelayanan bisa dikatakan bagus kalau pegawainya sanggup melayani dengan cepat, prosedurnya tidak membingungkan, dan hasilnya tepat. Intinya, pelayanan yang baik harus selalu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan warga yang datang mengurus berkas.

Di tingkat daerah, Kantor Kecamatan adalah pihak yang paling sering berhadapan langsung dengan urusan keseharian warga. Sebagai salah satu perpanjangan tangan pemerintah daerah, Kantor Kecamatan Daha Utara punya tugas penting untuk melayani masyarakat, terutama dalam urusan administrasi pemerintahan. Berbagai layanan administrasi yang sering diurus di sini meliputi pembuatan surat keterangan kependudukan, surat pengantar catatan sipil, izin usaha skala kecil, sampai berbagai dokumen keterangan lain yang sangat dibutuhkan oleh warga dengan jumlah pegawai 2 orang. Kantor Camat Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, menyediakan pelayanan publik utama seperti administrasi kependudukan (KTP-el, Kartu Keluarga, surat pindah), legalisasi dokumen, serta berbagai rekomendasi surat keterangan umum. Pelayanan ini juga mencakup fungsi koordinasi pemerintahan desa dan pelayanan sosial.

Lebih spesifik, pelaksanaan teknis pelayanan administrasi ini dijalankan oleh Bidang Umum dengan jumlah pengawai 1 orang di Kantor Kecamatan Daha Utara. Idealnya, pada bidang ini, pelayanan yang diberikan harus berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, waktu penyelesaian yang terukur, ketersediaan sarana yang memadai, serta aparatur yang kompeten. Jika masyarakat ingin mengurus surat keterangan domisili atau surat kematian, misalnya, prosesnya diharapkan bisa selesai dalam hitungan jam dengan persyaratan yang transparan dan hasil dokumen yang akurat tanpa kesalahan cetak.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, ditemukan beberapa fenomena masalah pada kualitas pelayanan Bidang Umum di Kantor Kecamatan Daha Utara yang belum sesuai dengan standar ideal, yaitu:

1. Kurangnya Sarana dan Prasarana (Bukti Fisik)

   Kondisi fasilitas fisik di kantor kecamatan saat ini belum memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan publik. Keterbatasan fasilitas utama seperti komputer pelayanan menjadi masalah yang ada disana. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, saat ini hanya tersedia dua unit komputer yang digunakan untuk bagian loket, sementara petugas yang ada di sana ada empat orang. Akibatnya mereka hanya bisa melakukan pelayanan secara bergiliran karena kekurangan komputer, padahal kalau saat waktu-waktu sibuk penambahan jumlah orang yang melayani sangat diperlukan karena jumlah pengunjung bisa sampai 20-30 orang per hari orang dalam pada waktu tertentu. Hal itu menuntut para petugas harus cepat dalam melakukan pelayanan tetapi karena jumlah komputer pelayanan hanya dua unit, mereka tidak bisa melakukan pelayanan secara efisien. *(Sumber: Masyarakat)*

2. Keandalan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

   Pada aspek keandalan, masalah waktu penyelesaian dokumen masih menjadi keluhan utama karena sangat jauh dari standar operasional yang dijanjikan instansi. Pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu maksimal satu hari kerja, pada kenyataanmya sering tertunda hingga tiga atau bahkan lima hari kerja. Keterlambatan ini terjadi karena gangguan teknis yang tidak tertangani

dengan cepat, seperti seringnya terjad error dan jaringan aplikasi yang sangat lambat diakses pada jam sibuk . Selain masalah waktu, tingkat ketelitian petugas juga masih menjadi sorotan. Kesalahan ketik sering terjadi saat membuat surat-surat atau dokumen penting lainnuya. Hal ini membuat petugas terkesan kurang handal dalam menjalankan tugas. *(Sumber: Masyarrakat)*

3. Kesigapan dan Kompetensi Aparatur (SDM)

Pada aspek sumber daya manusia, akar permasalahan pelayanan terletak pada penempatan posisi pegawai yang tidak selaras dengan keahlian mereka. Ada beberapa petugas yang padahal tidak bisa menggunakan komputer tetapi di tugaskan pada bagian bidang pelayanan umum, yang membuat petugas tersebut seringkali kebingungan saat mengugunakan komputer tersebut. Sebagai akibatnya, proses pengisian data warga ke dalam sistem berjalan sangat lambat karena petugas belum mahir dalam mengoperasikan menu-menu pada aplikasi. Kurangnya kecakapan teknologi ini juga terlihat sangat jelas ketika sistem secara mendadak mengalami gangguan. Petugas kebingungan saat ingin menyelesaikan permasalahan tersebut dan memanggil pegawai yang lain yang padahal tidak bertugas di bidang tersebut. *(Sumber: Masyarakat)*

Berdasarkan fenomena masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengangkat penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan**".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang telah disebutkan diatas dan supaya penelitian berjalan secara terarah dan fokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap "Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan." Yang mana pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari para ahli, yaitu:

Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut

a. *Tangible* (Bukti Fisik/Berwujud)
b. *Reliability* (Kehandalan)
c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Daya Tanggap)
d. *Assurance* (Jaminan)
e. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana “Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
2. Seberapa besar “Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui "Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar "Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik. Penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya literasi mengenai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) dengan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi, perbandingan, dan rujukan empiris bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan konteks, lokasi, dan pendekatan yang berbeda di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi kinerja bagi Camat beserta seluruh aparatur di Kantor Kecamatan Daha Utara. Hasil penelitian ini dapat

membantu pemerintah kecamatan dalam mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang masih perlu diperbaiki, sehingga dapat disusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat guna meminimalisir keluhan publik.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan transparan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik atau fungsi kontrol sosial yang konstruktif demi kemajuan dan perbaikan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Daha Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI