BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat sebagai penerima layanan semakin menuntut adanya pelayanan yang cepat, mudah, transparan, serta memberikan kepastian baik dari segi waktu maupun prosedur. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang tersedia, tetapi juga pelayanan yang profesional, responsif, dan bebas dari praktik birokrasi yang berbelit-belit. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Kualitas pelayanan publik juga tidak terlepas dari aspek kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi instansi pelayanan publik untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kantor Kecamatan menjadi garda terdepan dalam memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, rekomendasi, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa di antaranya adalah masih adanya prosedur pelayanan yang kurang sederhana, waktu pelayanan yang relatif lama, serta kurangnya kepastian dalam proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, sistem antrian, serta pemanfaatan teknologi informasi, juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sebagai salah satu instansi pelayanan publik di tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai kebutuhan administrasi yang bersentuhan

langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Paringin menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat tingginya intensitas interaksi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat.

Permasalahan lain yang sering ditemui adalah terkait dengan kualitas sumber daya manusia aparatur. Tidak semua aparatur memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan yang profesional dan responsif kepada masyarakat. Sikap aparatur yang kurang ramah, kurang komunikatif, serta kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga masih menjadi tantangan. Kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan dapat menyebabkan kebingungan bagi masyarakat. Kondisi ini dapat membuka peluang terjadinya praktik-praktik yang tidak diinginkan, seperti pungutan liar atau pelayanan yang tidak adil. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, pada tingkat kecamatan, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya dukungan anggaran, serta rendahnya

kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Akibatnya, pelayanan masih banyak dilakukan secara manual, yang berpotensi menimbulkan inefisiensi.

Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan melayani masyarakat dengan beberapa jenis pelayanan yaitu Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan Catatn Sipil, Pelayanan Umum dan Perizinan, Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan dan Pelayanan lainnya.

Penelitian ini memfokuskan pada Pelayanan Umum dan Perizinan yang meliputi Legalisasi dokumen (surat nikah, KK, KTP, dll.), Surat Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Pemberian Izin Usaha Mikro (IUMK) dan Surat keterangan domisili perusahaan/organisasi. Berdasarkan hasil observasi peneliti dimana dalam pelayanan umum dan perizinan masih terdapat permasalahan yaitu:

1. Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan administrasi. Beberapa jenis pelayanan seperti Legalisasi dokumen (surat nikah, KK, KTP, dll.), Surat Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Pemberian Izin Usaha Mikro (IUMK) dan Surat keterangan domisili perusahaan/organisasi, karena belum optimalnya sistem antrean berbasis digital. Selain itu, banyak masyarakat datang dengan dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai, seperti fotokopi yang tidak jelas atau tidak membawa dokumen asli, sehingga memperlambat proses. Kurangnya transparansi terkait prosedur dan biaya juga menimbulkan kebingungan di masyarakat. Berdasarkan data, rata-rata terdapat 75 pemohon per bulan dengan waktu layanan sekitar 25–40 menit

per orang, sekitar 20% permohonan ditolak karena kelengkapan dokumen, serta terdapat sekitar 30 laporan keluhan per bulan terkait lamanya proses pelayanan. (Sumber : Data Pelayanan Kantor Kecamatan, 2026)

2. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Ruang pelayanan yang kurang memadai seringkali tidak mampu menampung jumlah masyarakat yang datang, sehingga menyebabkan kondisi menjadi sempit dan tidak nyaman. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti kursi tunggu membuat sebagian masyarakat harus berdiri dalam waktu yang cukup lama saat menunggu giliran pelayanan. Ketersediaan peralatan administrasi yang belum optimal, seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang lambat, juga menghambat proses pelayanan dan memperpanjang waktu penyelesaian. Berdasarkan data, kapasitas ruang pelayanan hanya mampu menampung sekitar 15 orang, sementara rata-rata jumlah pengunjung mencapai 20 orang per hari. Fasilitas tempat duduk yang tersedia hanya 10 kursi, sehingga sekitar 50% pengunjung tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu, jumlah komputer yang tersedia hanya 3 unit dengan 1 printer aktif, yang menyebabkan waktu pelayanan meningkat menjadi 35–45 menit per orang, serta terdapat sekitar 25 keluhan masyarakat per bulan terkait kenyamanan fasilitas pelayanan. (Sumber: Data Laporan Pelayanan, 2026)
3. Kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, Sering terjadi dalam pelayanan publik adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh

masyarakat. Sebagian masyarakat terkadang masih merasa kebingungan mengenai dokumen apa saja yang harus dipersiapkan ketika ingin mengurus suatu pelayanan administrasi di kantor kecamatan. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat harus bolak-balik datang ke kantor kecamatan karena persyaratan yang dibawa belum lengkap. (Sumber : Papan Informasi Pelayanan, 2026)

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul "**Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan**".

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. Maka peneliti memfokuskan Teori Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40) bahwa kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Realibilitas)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.
   b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.
2. Manfaat penelitian
   a. Manfaat Teoritis

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

   b. Manfaat Praktis

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan dalam rangka Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI