

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok yang diemban oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diperlukan oleh seluruh masyarakat, dimana pelayanan menjadi elemen terpenting dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja, karena pelayanan publik tidak pernah lepas dari kebutuhan dan kehidupan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan baik barang dan jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri tidak hanya berupa satu tindakan tunggal, tetapi bisa serangkaian proses yang saling terkait, dimana tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam pencapaian tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya, pada kelangsungan yang tidak akan pernah terlepas dari adanya peran sumber daya manusia sebagai anggota organisasi baik dari segi kualitas ataupun kuantitas yang mempunyai potensi bagi pendukung tujuan organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia dalam suatu organisasi sebagai salah satu unsur keberhasilan atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya. Tholib *et al.* (2024) menjelaskan bahwa peran

manajemen sumber daya manusia bukan sekedar administratif, tetapi merupakan faktor strategis yang menentukan efektivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Keberadaan sumber daya manusia yang kompeten, berintegritas, dan memiliki komitmen tinggi terhadap pencapaian visi organisasi menjadi fondasi utama dalam memastikan tercapainya tujuan tersebut. Penerapan pelayanan publik yang baik yaitu menekankan pada adanya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Penerapan prinsip ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong keterlibatan aktif mereka dalam pembangunan daerah (Pratiwi *et al.*, 2022). Menurut implementasi pelayanan publik tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga pada penguatan legitimasi pemerintah di amta masyarakat (Alfana, 2017).

Kantor camat sebagai perwakilan pemerintah di tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintah daerah, camat memiliki peran yang penting dalam mengimplementasikan kebijakan pemerintah dan menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi kantor camat untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dalam setiap aspek pelayanannya. Implementasi pelayanan publik di kantor camat harus disertai dengan adanya komitmen pegawai yang kuat, fasilitas yang memadai, serta koordinasi dan evaluasi rutin menjadi faktor penunjang penting dalam memastikan layanan publik yang diberikan berjalan dengan lancar dan efektif (Alsyifah, 2025).

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, camat berperan sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, sehingga implementasi pelayanan publik di tingkat ini sangat krusial. Dalam konteks ini, keberhasilan pelayanan di kantor camat akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Kecamatan Salang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Simeulue. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kecamatan Salang tahun 2024, dimana total jumlah penduduk Kecamatan Salang adalah sebanyak 9.072 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 4.543 jiwa dan perempuan sebanyak 4.529 jiwa. Sampai dengan tahun 2024, luas Kecamatan Salang adalah sebesar 198,96 km<sup>2</sup> dengan total desa sebanyak 16 desa (BPS Kecamatan Salang, 2024).

Banyaknya jumlah penduduk di Kecamatan Salang yang mencapai 9.072 jiwa sendiri mengindikasikan tingginya kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas dan merata. Dengan jumlah penduduk yang hampir mencapai 10 ribu jiwa, Pemerintah Kecamatan Salang dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang mencakup berbagai aspek seperti kesehatan, pendidikan, administrasi, dan infrastruktur secara efisien dan tepat sasaran. Menurut Putra *et al.* (2023) pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi tanggung jawab, tetapi juga merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memastikan akses yang adil bagi seluruh warga.

Dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat atau pelayanan publik oleh pegawai di Kecamatan Salang. Namun, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal ini dapat ditunjukkan dalam pelayanan

proses pengurusan Kartu Keluarga (KK), dimana selama proses pelayanan berlangsung, ketepatan waktu masih berubah-ubah, sehingga proses pelayanan tidak efektif (Observasi awal, Desember 2024). Pelayanan publik yang tidak berjalan sesuai SOP cenderung menimbulkan ketidakefisienan, ketidakpastian waktu penyelesaian, serta menurunnya tingkat kepuasan masyarakat. Juwita (2017) juga menjelaskan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan administrasi publik karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Rasdiana dan Ramadani, 2021).

Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Salang masih menghadapi sejumlah tantangan terutama terkait dengan penguasaan teknologi informasi oleh pegawai serta efektivitas koordinasi antar staf. Beban pekerjaan administrasi yang cukup besar dalam menjalankan beberapa proses pelayanan terkadang berimplikasi pada terjadinya keterlambatan. Selain itu, terdapat kendala dalam hal kehadiran pegawai pada jam kerja yang berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan administrasi. Hal ini berdampak pada penundaan dalam proses pengurusan dokumen, seperti pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat pengguna layanan (Observasi awal, Desember 2024).

Pelayanan publik di Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue masih menghadapi sejumlah permasalahan yang berdampak pada rendahnya kualitas layanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal, proses pelayanan administrasi sering berlangsung lambat dan tidak efisien yang disebabkan oleh sistem kerja yang belum tertata dengan baik, serta keterbatasan

jumlah dan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur. Selain itu, kurangnya transparansi informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan membuat masyarakat merasa kebingungan dan tidak puas. Sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, fasilitas informasi, serta perangkat teknologi juga belum memadai sehingga menghambat kelancaran pelayanan. Pemanfaatan teknologi digital masih sangat minim, padahal hal tersebut dapat mempercepat dan menyederhanakan proses layanan. Tidak adanya evaluasi kinerja secara berkala serta lemahnya pengawasan internal menyebabkan berbagai kekurangan dalam pelayanan sulit teridentifikasi dan diperbaiki secara tepat waktu. Situasi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Salang memerlukan pemberian menyeluruh, baik dari segi sumber daya manusia, infrastruktur, sistem kerja, hingga budaya pelayanan agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal (Observasi awal, Desember 2024).

Salah satu fenomena yang menunjukkan belum optimalnya pelayanan publik di Kantor Camat Salang terlihat pada pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), dimana berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa proses pelayanan KTP di bagian pelayanan umum masih menghadapi permasalahan berupa ketidakkonsistenan waktu penyelesaian pelayanan serta kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat. masyarakat seringkali belum memperoleh kepastian terkait lama waktu penyelesaian KTP, sehingga menimbulkan kebingungan dan keluhan dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik

di Kantor Camat Salang masih banyak kendala. (Observasi awal, Desember 2024).

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue masih belum optimal yang ditandai dengan tingginya tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap beberapa aspek pelayanan seperti kecepatan layanan, responsivitas terhadap keluhan, kompetensi pegawai, serta ketersediaan fasilitas dan informasi layanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan “Pelayanan Publik di Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue?
2. Apa kendala pelayanan publik pada Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue (kehandalan, daya tanggap, dan empati)
2. Kendala pelayanan publik pada Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue seperti proses administrasi yang lambat, keterbatasan sumber daya

manusia yang kompeten, kurangnya transparansi informasi, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris tentang:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik yang diberikan Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue.
2. Untuk mengetahui kendala pelayanan publik Kantor Camat Salang Kabupaten Simeulue.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dapat ditinjau dari dua aspek, yakni manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

##### 1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi akademisi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu administrasi publik khususnya mengenai pelayanan publik.

- b. Sebagai tolak ukur sejauh mana pelayanan publik yang dilakukan.

##### 2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai distribusi sarana akademik dalam mengembangkan konsep dan teori tentang pelayanan publik.

- b. Sebagai salah satu referensi untuk penelitian lebih lanjut, terutama bagi mahasiswa yang hendak melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik.