BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan pelayanan publik kebutuhan masyarakat di berbagai bidang dapat terpenuhi. Semakin bagus pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat (Ningsih dan Frinaldi, 2023).

Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan. Pada tingkat Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah Kecamatan serta dapat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan kualitas pelayanan publik pemerintah yang baik (*good governance*) dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan (Ilmiyah, 2024; Iqbal dkk., 2019). Berbagai upaya dan kreatifitas yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bersifat efesien dan efektif kepada masyarakat dalam meningkatkan pelayanannya sebagai wujud interpretasi dari wacana *good governance*, salah satu upaya tersebut ialah dengan meningkatkan kinerja individu pegawai melalui pendidikan dan motivasi internal maupun eksternal (Mangondi Simbolon dkk., 2023; Simamora dkk.,

2023). Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Denai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Denai.

Kecamatan Medan Denai merupakan salah satu Kecamatan di Kota Medan yang mempunyai luas sekitar 9,44 km2. Jarak Kantor kecamatan ke Kantor walikota Medan yaitu sekitar 5,5 km. Kecamatan Medan Denai berbatasan langsung dengan Kecamatan Medan Amplas di sebelah selatan, Kecamatan Medan Tembung di sebelah utara, Kecamatan Medan Area di sebelah barat, dan Kabupaten Deli Serdang di sebelah timur. Berdasarkan data penduduk dari Badan Pusat Statistik Kota Medan, jumlah penduduk Kecamatan Medan Denai Desember 2023 sebanyak 176,748 jiwa.

Tugas Kecamatan dalam bidang Administrasi yaitu melayani dalam pembuatan surat surat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Ahli Waris, Dispensasi Nikah, akta kelahiran, akta kematian, legalisasi surat-surat, proposal, surat keterangan pindah, dan sebagainya (Emis dkk., 2020). Administrasi kependudukan memegang peranan kunci dalam manajemen kependudukan yang profesional dan efisien. Hal ini penting untuk memastikan legalitas dan perlindungan penduduk, serta akurasi data kependudukan. Dengan administrasi yang baik, setiap peristiwa penting dalam kehidupan penduduk, mulai dari kelahiran hingga kematian, akan terdokumentasi dan dikelola dengan jelas dan pasti (Fatimatuzzahro dkk., 2024).

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Melinda dkk., 2019). Kecamatan Denai pada dasarnya sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akan tetapi kualitas pelayanannya masih perlu untuk ditingkatkan. Peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh petugas-petugas yang profesional, tanggug jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan. Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik (Selia, 2024).

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan sebelum penelitian, ditemukan adanya beberapa masalah terkait pelayanan publik. Permasalahan pertama, mengenai kedisplinan pegawai. Terdapat beberapa staf yang masih menggunakan sendal disaat jam kerja. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu. Dibuktikan dengan adanya beberapa staf yang masih terlambat datang ke kantor. Adanya staf yang membeli makan padahal belum jam untuk

istirahat. Jumlah pegawai yang lebih sedikit di sore hari ketimbang pagi hari. Permasalahan Kedua, masih lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Beberapa staf kedapatan belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Adanya Petugas yang sibuk ngobrol dengan temannya yang mungkin berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Permasalahan ketiga, kurangnya rasa empati dari staf. Masih terdapat beberapa staf yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Terlihat kurangnya senyum dan sapa dari petugas ke masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Respon pegawai yang kurang tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti masyarakat yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Permasalahan keempat, jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Permasalahan ini dibuktikan dengan adanya beberapa kasus mengenai lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait dengan jangka waktu pelayanan yang diterima masyarakat dari pelayanan yang telah disampaikan petugas terkait waktu pembuatan KTP, KK, dan kebutuhan administrasi lainnya.

Berdasarkan deskripsi tentang perilaku aparatur birokrasi dalam pelayanan publik tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan atau publik dalam konteks pemberian pelayanan birokrasi sangat berpengaruh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan birokrasi terhadap publik perlu mendapatkan perhatian khusus para teoretis maupun para praktisi administrasi publik(Ivanna dkk, 2020). Pembenahan sistem pelayanan birokrasi sekarang ini harus menjadi prioritas,

bagaimanapun pelayanan birokrasi menentukan mati hidupnya aktivitas publik, karena mereka tetap harus dilayani oleh birokrat.(Jamaluddin dkk., 2019)

Berkaca dari permasalahan pelayanan publik maka diperlukan peningkatan kinerja pelayanan publik yang jujur, adil, tanpa pandang bulu dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi hal sangat penting mengingat bahwasanya tugas utama dari pegawai di instansi pemerintah adalah melayani masyarakat dengan setulus hati dan iklas dengan tidak memanfaatkan jabatan dan wewenang yang diamanahkan. Sehingga untuk mendalami permasalahan terkait pelayanan publik yang di lakukan oleh instansi pemerintah maka fokus penelitian ini lebih kepada kinerja pelayanan publik (Samsudin, 2021).

Selain itu, berdasarkan permasalahan yang ditemukan saat pengamatan awal sebelum penelitian, adapun yang menjadi alasan kenapa penelitian ini penting untuk dilakukan, sebab ingin mengetahui lebih jelas bagaimana kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di kantor Camat Medan Denai yang nantinya juga dapat dijadikan sebagai informasi, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi. Bagi pemerintahan Kecamatan Medan Denai, penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Penelitian ini nantinya juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan data empiris yang dapat dijadikan sebagai referensi oleh peneliti lain dengan penelitian serupa.

Dari uraian diatas, penulis ingin mengeksplorasi dan menggali lebih dalam tentang **"Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan Denai"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari judul yang diangkat, penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya kedisiplinan pegawai dalam berkerja
2. Minimnya kinerja pegawai dalam melayani masyarakat
3. Minimnya keramahan petugas terhadap masyarakat saat melakukan pelayanan.
4. Lamanya waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam memenuhi keperluan layanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak melebar, penulis memberikan batasan terhadap masalah yang dikaji. Dalam batasan masalah, peneliti memfokuskan masalah pada Kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Publik?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah yang diterangkan penulis, adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.

1.6 Manfaat Penelitian

Kajian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi semua kalangan dan memberikan gambaran pengetahuan tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. Penelitian ini penting dilakukan karena:

1. Manfaat Praktis Diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi mengenai Kualitas Pelayanan Publik. Serta bagi Pemerintahan Kecamatan Denai hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Teoritis Diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memperkaya kajian khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan dalam peningkatan kualitas layanan masyarakat.