BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara nasional, isu kualitas pelayanan publik masih menjadi tantangan serius dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Meskipun berbagai kebijakan reformasi birokrasi telah diterapkan, fenomena pelayanan yang lamban, berbelit-belit, kurang transparan, serta minimnya kepastian waktu penyelesaian masih sering dijumpai di berbagai instansi pelayanan publik. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terus muncul, baik melalui laporan langsung, media massa, maupun lembaga pengawas pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan regulasi yang kuat, tetapi juga implementasi yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pemerintah telah merespons fenomena tersebut dengan menetapkan berbagai regulasi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, serta sejumlah peraturan teknis dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Regulasi tersebut menekankan pentingnya standar pelayanan, kepastian waktu, transparansi prosedur, akuntabilitas aparatur, serta pengukuran kepuasan masyarakat sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan publik. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara norma yang diatur dalam regulasi dengan realitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di lapangan

Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik merupakan indikator yang sangat penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan publik menjadi bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas, profesionalitas, serta akuntabilitas pemerintah. Sinambela (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, sehingga kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Jika pelayanan publik berjalan baik, maka masyarakat

akan merasa terbantu dan memperoleh manfaat nyata. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk akan menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, bahkan dapat memicu rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah

Seiring berkembangnya tuntutan masyarakat, pelayanan publik saat ini menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang “selesai”, tetapi juga menuntut pelayanan yang cepat, tepat, ramah, transparan, serta memberikan kepastian. Dalam konteks reformasi birokrasi, pemerintah dituntut untuk mengubah orientasi pelayanan dari yang sebelumnya bersifat prosedural dan birokratis menjadi pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (citizen oriented service). Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik merupakan elemen penting dalam mewujudkan good governance, karena pelayanan publik menjadi ukuran apakah birokrasi mampu bekerja secara responsif, efisien, dan akuntabel terhadap kebutuhan warga

Dalam perspektif Islam, pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari tanggung jawab moral dan sosial yang harus dijalankan dengan prinsip amanah, keadilan, serta sikap profesional. Nilai-nilai ini sangat sejalan dengan tuntutan kualitas pelayanan publik yang mengharuskan aparatur pemerintah memberikan layanan secara tepat, adil, dan tidak merugikan masyarakat. Al-Qur’an menegaskan bahwa setiap amanah harus ditunaikan secara benar, termasuk amanah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.

Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nisa ayat 58:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil” (QS. An-Nisa: 58)

Ayat tersebut menegaskan pentingnya prinsip amanah dan keadilan dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pelayanan publik. Aparatur pemerintah yang menjalankan pelayanan di kecamatan harus mampu menjaga amanah masyarakat dengan memberikan pelayanan secara adil, transparan, serta tidak diskriminatif.

Kualitas pelayanan publik sendiri merupakan konsep yang erat kaitannya dengan kemampuan organisasi pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan dipengaruhi oleh kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi tersebut sangat relevan digunakan untuk menilai pelayanan publik karena pelayanan publik tidak hanya menyangkut ketepatan prosedur, tetapi juga kenyamanan fasilitas, sikap petugas, kecepatan layanan, serta kemampuan aparatur memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

Dalam struktur pemerintahan daerah, kecamatan memiliki posisi yang strategis sebagai unit organisasi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kecamatan menjadi “garda terdepan” dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat banyak berurusan dengan pelayanan administratif di tingkat kecamatan. Bentuk pelayanan tersebut antara lain pengurusan surat keterangan, pengantar administrasi kependudukan, legalisasi dokumen, rekomendasi, serta fasilitasi layanan pemerintahan lainnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di kecamatan menjadi bagian penting dalam membangun citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Jika pelayanan di kecamatan baik, maka masyarakat akan merasakan dampak positif dari pelayanan pemerintah secara langsung. Namun apabila pelayanan kurang optimal, maka hal tersebut dapat memunculkan persepsi negatif dan menurunkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat

Kecamatan Kota Tengah sebagai salah satu Kecamatan di Kota Gorontalo memiliki dinamika pelayanan yang cukup tinggi. Sebagai wilayah yang berkembang dengan aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat yang relatif padat, kebutuhan layanan administratif masyarakat di Kecamatan Kota Tengah cenderung meningkat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga memberikan kepastian, kemudahan akses, serta informasi yang jelas. Namun dalam realitasnya, pelayanan publik pada tingkat kecamatan seringkali masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut dapat berupa lamanya waktu pelayanan, ketidakpastian penyelesaian, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta kurangnya responsivitas aparatur terhadap keluhan masyarakat. Dalam beberapa kasus, masyarakat juga sering mengeluhkan kurangnya transparansi terkait prosedur, biaya, dan mekanisme

pelayanan. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menghambat efektivitas pelayanan public

Selain itu, perkembangan teknologi dan digitalisasi pelayanan publik menjadi tuntutan baru dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah daerah saat ini diarahkan untuk menerapkan inovasi pelayanan berbasis teknologi guna mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi. Namun tidak semua kecamatan mampu menerapkan pelayanan berbasis teknologi secara maksimal. Kesenjangan dalam kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasarana teknologi dapat menjadi hambatan tersendiri dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Akibatnya, pelayanan masih berjalan secara konvensional, lambat, serta kurang efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis

Penilaian kualitas pelayanan publik juga tidak cukup jika hanya dilihat dari sudut pandang penyelenggara layanan (aparatur kecamatan). Evaluasi kualitas pelayanan perlu mempertimbangkan perspektif masyarakat sebagai penerima layanan, karena masyarakat yang mengalami langsung proses pelayanan dapat memberikan penilaian objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kepuasan pengguna layanan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pengguna. Oleh karena itu, persepsi masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan, termasuk menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah responsif, akurat, ramah, serta memberikan kepastian yang dibutuhkan.

Lebih lanjut, kualitas pelayanan publik juga berkaitan dengan prinsip akuntabilitas dan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Denhardt dan Denhardt (2003) melalui paradigma New Public Service menekankan bahwa pemerintah seharusnya lebih berorientasi pada pelayanan kepada warga negara, bukan semata-mata menjalankan prosedur birokrasi. Pemerintah harus menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak untuk dilayani, bukan sekadar pelanggan atau objek administrasi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya menyangkut aspek teknis dan administratif, tetapi juga menyangkut aspek etika pelayanan, keadilan, serta penghormatan terhadap hak-hak masyarakat

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Camat Kota Tengah, Kota Gorontalo, ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. dari aspek bukti fisik (*Tangible*) misalnya, kondisi yang sering ditemukan pada pelayanan di kantor kecamatan, masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah yang belum sepenuhnya optimal dalam menunjang kenyamanan masyarakat. Misalnya keterbatasan ruang tunggu yang kurang memadai sepeti sempit dan kondisinya tidak tersedia fasilitas pendingin seperti kipas atau AC sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dalam menunggu pelayanan. Selain itu belum tersedia media informasi pelayanan seperti papan informasi prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan yang dan pemanfaatan peralatan teknologi dalam proses pelayanan administrasi juga belum sepenuhnya maksimal sehingga dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan, padahal Kantor Kecamatan Kota Tengah berada di pusat kota yang identik dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai

Dari aspek keandalan (*Reliability*), kemampuan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan juga belum optimal. Dalam praktik pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan administrasi yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, masih ditemukan berkas masyarakat yang harus diperbaiki atau dilengkapi kembali karena adanya ketidaksesuaian dokumen, yang menunjukkan bahwa proses verifikasi dan ketelitian dalam pelayanan belum berjalan secara optimal

Dalam aspek daya tanggap (*Responsiveness*), kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan serta merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat masih kurang optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah, masih terdapat masyarakat yang harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan karena keterbatasan jumlah petugas atau karena petugas sedang melayani masyarakat lainnya. Selain itu, tidak semua masyarakat memperoleh penjelasan secara langsung mengenai prosedur pelayanan sehingga masyarakat harus bertanya terlebih dahulu kepada petugas yang tersedia.

Kajian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, baik di tingkat desa, kelurahan, kecamatan, maupun instansi pemerintah lainnya. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan publik umumnya dipengaruhi oleh faktor sumber daya aparatur, sistem pelayanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung.

Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2019) mengenai kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan reliability menjadi aspek yang paling menentukan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelayanan dinilai cukup baik, namun masih terdapat kendala pada ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi prosedur pelayanan. Penelitian lain oleh Rahmawati dan Suryanto (2020) yang mengkaji pelayanan publik pada kantor kelurahan menemukan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sarana prasarana serta kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas. Masyarakat cenderung merasa puas apabila petugas mampu memberikan penjelasan yang ramah dan transparan terkait prosedur serta persyaratan pelayanan

Selanjutnya, penelitian oleh Wahyuni (2021) tentang kualitas pelayanan publik di instansi pemerintahan daerah menyimpulkan bahwa faktor empati dan sikap aparatur memiliki pengaruh kuat terhadap persepsi masyarakat. Dalam penelitian tersebut, masyarakat menilai pelayanan menjadi kurang memuaskan ketika aparatur menunjukkan sikap kurang ramah, tidak komunikatif, dan kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian oleh Nurhayati (2022) yang menggunakan pendekatan SERVQUAL menemukan bahwa dimensi tangible (fasilitas pelayanan) dan assurance (jaminan kepastian pelayanan) sering menjadi kelemahan utama dalam pelayanan publik. Masyarakat mengeluhkan keterbatasan ruang tunggu, kurangnya informasi layanan, serta belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Meskipun banyak penelitian sudah dilakukan, namun setiap wilayah memiliki dinamika pelayanan yang berbeda, sehingga diperlukan penelitian yang lebih kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat local. Oleh karena itu penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo menjadi sangat penting untuk dilakukan, khususnya dengan meninjau dari perspektif masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul yakni “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo: (Tinjauan Dari Perspektif Masyarakat)”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Fasilitas pelayanan di Kantor Camat Kota Tengah belum sepenuhnya memadai, seperti keterbatasan ruang tunggu, tempat duduk, pendingin ruangan serta media informasi pelayanan yang jelas bagi masyarakat. (*Tangible*)
2. Masih terdapat kesalahan atau kekurangan dalam proses verifikasi berkas administrasi masyarakat, sehingga masyarakat harus kembali melengkapi dokumen yang dibutuhkan. (*Reliability*)
3. Daya tanggap aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan informasi pelayanan secara cepat dan jelas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. (*Responsiveness*)

1.3 Fokus Masalah

Adapun fokus masalah penelitian ini disesuaikan dengan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya yaitu; Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo: (Tinjauan Dari Perspektif Masyarakat)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo: (Tinjauan Dari Perspektif Masyarakat)

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik (Tinjauan Dari Perspektif Masyarakat) atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang sama di masa yang akan datang

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi Pemerintah setempat khususnya pihak Pemerintah Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo