

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melayani publik adalah tanggung jawab pertama peralatan sebagai pelayan negara bagian dan komunitas. Keputusan Menteri Reformasi Administrasi nomor 63 tahun 2003, yang menjelaskan pedoman umum untuk implementasi layanan publik, mengklarifikasi tanggung jawab utama layanan peralatan. Layanan terbesar yang memenuhi persyaratan kualitas layanan dikenal sebagai layanan publik yang berkualitas, atau hanya layanan yang luar biasa.

Sebagai tugas dan komitmen penyedia layanan kepada masyarakat, standar layanan berfungsi sebagai tolok ukur untuk implementasi layanan dan sebagai referensi untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam konteks layanan berkualitas tinggi, cepat, sederhana, murah, dan dapat diukur. Kaliber sumber daya manusia atau personel yang bekerja untuk lembaga pemerintah memiliki peran utama dalam mencapai kesuksesan dan memberikan layanan yang luar biasa. Pekerja merupakan tulang punggung mesin negara dan sangat penting untuk mencapai tujuan dari lembaga pemerintah masing-masing.

Sub-distrik dan entitas pemerintah daerah lainnya adalah contoh organisasi pemerintah yang menyediakan layanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, tanggung jawab utama sub-distrik adalah untuk mendukung bupati dalam administrasi pemerintah, pengembangan masyarakat dalam sub-distrik, dan meningkatkan kemanjuran layanan publik dalam kerangka tata kelola yang baik.

Selain itu, sub-distrik harus meningkatkan kualitas layanan melalui lisensi dan transparansi.

Kantor kecamatan merupakan unit pemerintahan yang berperan penting dalam memberikan berbagai layanan administratif bagi masyarakat serta Sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan warga, kantor kecamatan bertanggung jawab dalam mengelola berbagai layanan lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif secara cepat dan efisien. Berikut adalah beberapa layanan utama yang tersedia di kantor kecamatan:

Tabel 1. 1 Kewenangan Administrasi yang diberikan dikantor Kecamatan

No	Pelayanan Yang Diberikan di Kantor Kecamatan
1	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Pengurusan akta kelahiran
3	Surat nikah
4	Sertifikat tanah
5	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
6	Keterangan pindah penduduk
7	Pengurusan surat pengantar untuk Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
8	Pengantar untuk pengurusan ijin keramaian
9	Legalisasi surat-surat terkait
10	Program Keluarga Harapan (PKH)

Sumber: Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Kantor Camat Amanuban Tengah adalah Instansi pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik. Wilayah Pelayanan Camat Amanuban Tengah

meliputi desa Nobi-nobi, Maunum Niki-Niki, Noebesa, Oekam, Sopo, Taebesa, Bone, Baki dan Tumu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Penulis kepada Viktor Kiik yang merupakan salah satu masyarakat desa Nobi-Nobi pada tanggal 5 Maret 2025, diperoleh bahwa terdapat beberapa masalah terkait pelayanan Administrasi di Kantor Camat Amanuban Tengah menyangkut jangka waktu pelayanan yaitu mengurus izin Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), mengurus izin bangunan dan izin tempat usaha. Viktor menyampaikan ”proses pengurusan izin usaha tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu satu minggu, tetapi pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan surat izin usaha mencapai tiga minggu”, hal ini dikarenakan Kecamatan Amanuban Tengah terbatas dalam Sumber Daya Manusia sehingga proses pengurusan berkas harus menunggu dalam waktu yang lama.

Masalah kedua yang diperoleh dari hasil wawancara bersama Ibu Adel Natun sebagai pegawai yang bertugas di kecamatan Amanuban Tengah pada tanggal

7 Maret 2025 yaitu ”kurangnya Sumber daya manusia dalam mengatasi pemberkasan di tempat kerja serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban sehingga terkadang pelayanan pengurusan yang seharusnya sudah selesai malah tertunda dan tidak efektif”. Permasalahan mengenai Sumber daya manusia ini dikarenakan jumlah pegawai di kecamatan Amanuban Tengah hanya berjumlah 17 orang yang dimana belum ideal dengan jumlah seharusnya 30 orang. Selain itu juga Selalu ada mutasi pegawai yang tidak menentu sehingga menyebabkan pelayanan berkas bagi masyarakat tidak di selesaikan dengan baik. Pada permasalahan tentang kurangnya kesadaran masyarakat, dikarenakan

masyarakat belum mengetahui proses dan berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan berkas yang diinginkan dan kurangnya pegawai dalam membantu pengurusan berkas sehingga memakan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan berkas yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan sebagaimana dijabarkan di atas dapat dikatakan bahwa kesan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum adalah masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi.

Menurut Studi Suryadi (2010) menyatakan bahwa masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun sering kali mengalami kesulitan karena tidak mengetahui harus mengadu ke mana, Kekhawatiran juga telah diajukan tentang kriminalisasi, kesulitan mengakses layanan publik, dan penanganan keluhan pemerintah yang buruk, termasuk rumit, buram, tidak informatif, tidak mengakomodasi, tidak konsisten, dan kurang fasilitas dan infrastruktur untuk memastikan kepastian (hukum, waktu, dan penyimpangan biaya seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme). Hal inilah yang menyebabkan persepsi masyarakat akan kualitas pelayanan aparatur dalam pengurusan berkas tidak diselesaikan pada waktu yang sesuai.

Persepsi masing-masing individu terhadap pelayanan aparatur tentu berbeda-beda. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan aparatur Kecamatan Amanuban Tengah Kabupaten Timor Tengah Selatan harus dapat membantu mempertemukan urusan atau keluhan masyarakat dengan kualitas dan kepuasan atas layanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pelayanan yang diterapkan dan diberlakukan, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan aparatur Kecamatan Amanuban Tengah Kabupaten Timor Tengah Selatan, melalui penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif Oleh Aparatur Kecamatan Amanuban Tengah Kabupaten Timor Tengah Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebut di atas, dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur Kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur Kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan.
2. Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor

Kecamatan sebagai jalan untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat yang di berikan.

2. Secara Praktis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan masyarakat umum dan peralatan sub-distrik dengan perspektif baru.

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk peralatan sub-distrik karena memberikan informasi mengenai layanan administrasi yang memenuhi standar Distrik Amanuban Tengah.
- b. Penelitian ini membantu masyarakat memahami layanan publik yang disediakan oleh alat distrik Amanuban Tengah.
- c. Ini membantu para peneliti mengasah keterampilan mereka dalam menyelidiki bagaimana masyarakat memandang layanan administrasi aparatur distrik di distrik Amanuban Tengah.