

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pasal 1 dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan *administratif* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan global dan kompleksitas masyarakat modern memberikan tekanan signifikan pada sistem pelayanan publik. Urgensi dari pelayanan publik itu sendiri adalah sebagai inisiatif pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat yang memainkan peran krusial dalam memastikan *efektivitas* dan *responsivitas* pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai ukuran utama dari setiap kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen (Asmarianti, 2023).

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan yang baik akan mencerminkan *efektivitas*, *efisiensi*, serta *responsivitas* aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti prosedur yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, serta keterbatasan sarana dan prasarana, yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat. Salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu kantor kecamatan. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu kabupaten 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 transparansi dan standarisasi pelayanan.

Kecamatan memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan administratif kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta berbagai akta pencatatan sipil. Apabila pelayanan di tingkat kecamatan tidak berjalan optimal, maka akan berdampak langsung pada persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kabupaten Deli Serdang adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang berkedudukan di Lubuk Pakam dengan luas wilayah 2.497,72 km² terdiri dari 22 kecamatan, 380 desa dan 14 kelurahan. Pelayanan publik terdiri berasal beberapa jenis yang terdapat di kabupaten deli Serdang . Pertama, pelayanan *administratif* merupakan bentuk pelayanan publik dalam melayani dokumen resmi yang diperlukan. misalnya mirip pengurusan KTP, kepemilikan tanah, serta lain-lain. ke 2, pelayanan barang ialah bentuk pelayanan publik pada melayani jenis barang yang diharapkan oleh warga. misalnya pemasangan jaringan teleponn, penyediaan energi listrik, serta lain-lain. Ketiga, pelayanan *regulatif* merupakan bentuk pelayanan publik pada hal kebijakan, penegakan hukum, dan lain-lain. Keempat, pelayanan jasa merupakan bentuk pelayanan publik pada aneka macam hal yang berbentuk jasa, misalnya dalam bidang kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis pada tanggal 20 Agustus 2025 di Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang, ditemukan sejumlah permasalahan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan tersebut antara lain lamanya waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan dalam mengurus administrasi serta menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Data evaluasi pelayanan di Kecamatan STM Hilir menunjukkan bahwa ada beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan mengalami keterlambatan penyelesaian. Pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, serta akta-akta pencatatan sipil membutuhkan waktu penyelesaian yang jauh lebih lama

dibandingkan dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di Kecamatan STM Hilir masih belum optimal.

Tabel 1. 1 Hasil evaluasi pelayanan dikecamatan STM Hilir kabupaten deli Serdang

No	Bentuk Pengurusan	Standar	Penyelesaian	keterangan
1.	Kartu keluarga (KK)	14 hari	1 bulan	Kurang berkualitas
2.	Kartu tanda penduduk (KTP)	30 hari	3 bulan	Kurang berkualitas
3.	Akte kelahiran	14 hari	1 bulan	Kurang berkualitas
4.	Akte kawin	14 hari	1 bulan	Kurang berkualitas
5.	Akte kematian	2 hari	1 minggu	Kurang berkualitas

Sumber : Data dari kecamatan Stm hilir kabupaten deli serdang 2025

Hasil penilaian yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.1 dimana diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat di kecamatan STM Hilir masih kurang baik . Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisa kualitas pelayanan publik dikecamatan STM Hilir dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kecamatan STM Hilir kabupaten Deli Serdang, dengan mengambil judul ”Analisis Kualitas Pelayanan Dikecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Serdang.”

Adapun penelitian terdahulu sebagai bahan referensi penelitian ini dengan judul penelitian “ kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjungsari kabupaten gunungkidul” Ratna Esa Kuswati tahun (2017), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung kidul Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di kecamatann STM Hilir Kabupaten Deli Serdang Masih Kurang Baik.
2. Penyelesain pelayanan yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan di Kecamatan STM Hilir, Kabupaten Deli Serdang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas maka penelitian akan difokuskan pada kualitas pelayanan publik di kecamatan STM Hilir kabupaten Deli Serdang masih kuarang baik.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan ,maka ditemukan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di kecamatan STM Hilir kabupaten Deli Serdang?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari masalah yang telah dirumuskan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dikecamatan STM Hilir kabupaten Deli Serdang.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermafaat untuk menambah dan memperluas wawasan lebih dalam untuk menganalisis kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pada Masyarakat.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dan bahan pustaka bagi mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain sebagai pembanding dalam melaksanakan penelitian lanjutan di masa mendatang.

4. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan saran kepada pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

