

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, terutama dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan kepada masyarakat (Humas MENPANRB, 2024). Kantor Kecamatan memainkan peran strategis sebagai unit administratif yang menyediakan berbagai layanan, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga layanan sosial lainnya. Kualitas pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang pun menjadi sorotan penting, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah daerah, karena kinerja unit ini mencerminkan efektivitas sistem pemerintahan secara keseluruhan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, berbagai faktor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Salah satu faktor utama adalah kompetensi pegawai yang bekerja di kantor tersebut. Kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur sangat menentukan sejauh mana informasi dan bantuan dapat disampaikan secara tepat kepada warga (D. Mahmuda et al., 2022). Pegawai yang telah mendapatkan pelatihan secara intensif dan memiliki profesionalisme tinggi diharapkan mampu menjalankan tugasnya secara optimal, sehingga setiap permohonan atau pengurusan administrasi dapat dipenuhi dengan cepat dan sesuai standar yang ditetapkan.

Proses administrasi yang terstruktur dan sederhana dapat mempercepat penyelesaian urusan masyarakat serta mengurangi hambatan birokrasi yang kerap menyebabkan keterlambatan layanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten menjadi salah satu upaya strategis untuk memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat menghindari proses yang berbelit-belit dan menimbulkan kebingungan baik di kalangan pegawai maupun masyarakat (Asmarianti & Nafiah. D, 2023).

Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan yang dilaksanakan oleh aparat Kantor Camat di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang masih belum berjalan dengan maksimal (E. D. Mahmuda, 2021) Meski telah diterapkan berbagai upaya perbaikan, implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II masih menghadapi sejumlah tantangan.

Hasil observasi awal mengungkapkan adanya perbedaan persepsi di antara masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan. Sebagian warga mengaku merasa puas karena melaporkan keramahan petugas dan tersedianya layanan yang sudah terstruktur dengan baik.

Meskipun demikian, tidak sedikit pula yang menilai bahwa proses pelayanan masih berjalan lambat dan kurang responsif terhadap kebutuhan mereka, terutama ketika dokumen-dokumen penting harus menunggu persetujuan yang terhambat, hal ini disebabkan karena ketidakhadiran camat di kantor tidak selalu dapat dijadwalkan secara pasti karena adanya tugas dinas luar yang mendesak. Akibatnya, pelayanan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat

menjadi tertunda dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. (Sumber data:Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu., 2025).

Keterbatasan kehadiran camat di kantor turut berdampak pada produktivitas dan pengawasan internal terhadap pegawai. Camat yang sering kali harus menjalankan tugas di luar kantor untuk mengurus urusan dinas menyebabkan pengawasan menjadi kurang maksimal. Akibatnya, dokumen resmi yang memerlukan persetujuan camat mengalami keterlambatan, yang pada akhirnya menurunkan kecepatan dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai dan keberadaan SOP yang jelas. Untuk mencapai pelayanan yang optimal, perlu adanya upaya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan serta pembaruan SOP secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat (Safitri, 2020)

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis pengaruh kompetensi aparatur dan efisiensi prosedur birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Dengan demikian maka penelitian ini diberi judul **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.**

Dengan memahami secara mendalam faktor-faktor tersebut, diharapkan kendala-kendala serta tantangan yang ada dapat diatasi dengan solusi inovatif dan

perbaikan sistematis terhadap layanan yang disediakan oleh kantor kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

## **1.2 Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak melebar, maka dipelukan pembatasan masalah penelitian yaitu Kompetensi Pegawai dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai dan standar operasional prosedur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi pegawai dan standar operasional prosedur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Lembaga

Untuk memperkaya hasil-hasil Penelitian yang ada serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama dalam bidang sumber daya manusia.

2. Bagi Objek Penelitian

Sebagai bahan pertimbangan mengenai pentingnya kompetensi dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal Pelayanan publik, khususnya di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.