BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat di sebuah negara sangat penting karena salah satu syarat utama sebuah negara adalah adanya masyarakat. Selain itu, negara juga memerlukan wilayah dan pengakuan dari negara lain. Masyarakat sama seperti pemerintah memiliki hak dan kewajiban, dan pemerintah juga memiliki hak dan kewajiban yang sama terhadap rakyat. Dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, terdapat beberapa konsep hukum seperti hukum administrasi negara, hukum tata pemerintahan, hukum tata negara, dan hukum pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang mempunyai tujuan untuk melaksanakan kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan bagi setiap penduduk dan masyarakat atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh penyelenggara layanan publik yaitu setiap lembaga penyelenggara negara, perusahaan, organisasi independen yang didirikan berdasarkan hukum untuk aktivitas pelayanan masyarakat, serta lembaga hukum lainnya yang didirikan untuk melakukan aktivitas pelayanan masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan oleh pejabat, staf, petugas, serta semua individu yang beroperasi di dalam organisasi penyelenggara yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan langkah atau rangkaian kegiatan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Hasanah et al., 2024).

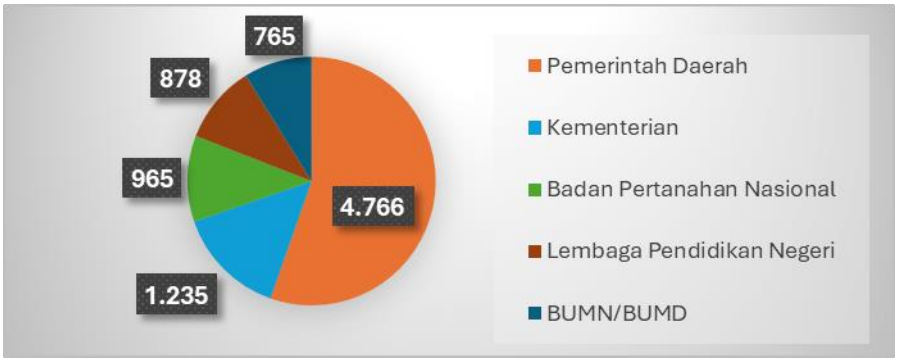
Andini & Rahmaningtyas (2026) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah salah satu bentuk peran pemerintah dalam memenuhi hak sipil masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam menilai efektifitas pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dapat dianggap efektif jika pelayanan publik yang diberikan lebih fokus dan mengutamakan kebutuhan masyarakat (Pandowo et al., 2023).

Pelayanan publik diatur oleh Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang bertujuan untuk menyampaikan kepastian hukum dalam interaksi antara komunitas dan penyedia dalam layanan publik. Selain mengatur

tentang pelayanan publik juga bertujuan untuk menciptakan batasan dan keterkaitan mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang masing – masing pihak yang berhubungan dengan pelaksanaan layanan publik agar terciptanya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas - asas umum baik pemerintahan dan korporasi yang efektif demi tercapainya pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan undang – undang serta untuk mewujudkan perlindungan dan jaminan hukum bagi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pada pelaksanaan pelayanan publik, standar pelayanan harus disusun oleh penyelenggara dengan mempertimbangkan kapasitas penyelenggara, kebutuhan masyarakat serta keadaan lingkungan. Dalam penyusunan tersebut harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan mencakup dasar aturan, ketentuan, jaringan, langkah – langkah, waktu penyelesaian, tarif, layanan produk, sarana prasarana, keahlian pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan keluhan, rekomendasi, umpan balik, jumlah pelaksanan dan jaminan layanan yang memastikan pelayanan dilakukan telah sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pada pelayanan dalam bentuk keamanan untuk memberikan perlindungan, terbebas dari ancaman, dan risiko ketidakpastian serta penilain kinerja pelaksana.

Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia ada 5 instansi yang paling banyak dilaporkan sepanjang tahun 2025. Berikut rincian 5 Instansi terlapor tersebut yaitu pemerintah daerah (4.766 laporan), kementrian (1.235 laporan), badan pertanahan nasional (965 laporan), lembaga pendidikan negeri (878 laporan), BUMN/BUMD (765 laporan) dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Ombudsman Tahun 2025

GAMBAR 1. PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada pemerintah daerah sangat tinggi yaitu sebanyak 4.766 laporan. Salah satunya yaitu pelayanan publik pada tingkat kecamatan, dimana pelayanan publik di tingkat kecamatan adalah garda terdepan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas layanan di kantor camat tidak hanya mencerminkan kinerja pegawai secara individu, tetapi juga menggambarkan kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kritis dan dinamis.

Fenomena yang terlihat dimasyarakat menunjukkan bahwa pengaduan mengenai pelayanan publik masih tergolong tinggi. Berdasarkan berbagai laporan pengaduan yang telah dikumpulkan Ombudsman Republik Indonesia dalam beberapa tahun terakhir, sektor administrasi kependudukan serta pelayanan di tingkat kecamatan merupakan kategori layanan yang paling sering dilaporkan. Jenis keluhan yang kerap muncul antara lain adalah lamanya waktu penyelesaian layanan, ketidakjelasan prosedur, adanya praktik penundaan pekerjaan, serta sikap petugas yang kurang bersahabat dan tidak responsif. Selain itu, survei mengenai kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kementerian PAN-RB juga memperlihatkan bahwa meskipun ada peningkatan pada indeks kepuasan masyarakat di tingkat nasional, masih ada unit pelayanan di daerah yang mendapatkan nilai di bawah standar yang telah ditetapkan.

Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Ombudsman mencatat indeks kepuasan sebesar 3,44 (dari skala 4) pada tahun 2025, yang tergolong ”baik” tetapi belum mencapai kategori ”sangat baik”. Disisi lain, survei yang dilakukan oleh Kementerian PAN-RB pada tahun 2024 mencatat bahwa indeks kepuasan mencapai 91,13 (kategori A atau sangat baik), tetapi pencapaian ini masih merupakan rata – rata nasional dan belum merata di semua unit pelayanan, terutama di tingkat daerah. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan antar daerah dan antar unit layanan, termasuk di kecamatan.

Data tersebut menunjukkan bahwa walaupun ada kecenderungan meningkatnya kepuasan publik, jumlah pengaduan tetap cukup besar, yang menandakan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya maksimal dan masih terdapat berbagai persoalan yang perlu untuk diselesaikan. Hasil di lapangan pun juga mendukung temuan data tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh (Permatasari, 2022) menyebutkan bahwa beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM

pegawai, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi birokrasi.

Masyarakat sering mengalami pelayanan yang tidak cepat, ketidakjelasan mengenai lama penyelesaian dokumen, dan kurangnya sikap profesional dari pegawai. Hal ini disebabkan karena kurangnya kemampuan pegawai, seperti tidak paham tentang regulasi terbaru, keterampilan yang terbatas dalam menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan dengan masyarakat. Selain itu disiplin kerja pun sering menjadi masalah penting seperti pelanggaran jam kerja, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap tugas serta tidak konsisten dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Paradigma pelayanan publik telah berubah dari hanya administratif menjadi fokus pada kepuasan masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas. Transformasi ini yang mengharuskan pegawai pemerintah memiliki kompetensi yang cukup, baik dalam pengetahuan, keterampilan maupun sikap profesional. Menurut Naim dan Asfar (2024) kompetensi adalah suatu keputusan untuk melaksanakan tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta adanya dukungan sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu sendiri. Menurut Undang & Setiadi (2025) kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang berhubungan dengan tugas layanan publik yang diberikan. Ketika kompetensi tidak sesuai dengan kebutuhan tugas, kesalahan, durasi pelayanan, dan ketidakakuratan informasi dapat meningkat, sehingga membuat persepsi kualitas pelayanan menurun.

Kompetensi seorang pegawai adalah hal penting untuk mempengaruhi mutu layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi akan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berkualitas kepada masyarakat. Begitupun sebaliknya, pegawai yang tidak kompeten akan menghadapi tantangan dalam menjalankan tugasnya secara efektif dan efisien.

Selain kompetensi, disiplin kerja juga merupakan faktor yang sangat penting terhadap kualitas pelayanan. Andini & Rahmaningtyas (2026) serta Naim & Asfar (2024) menegaskan bahwa disiplin kerja juga merupakan faktor yang sangat penting

terhadap kualitas pelayanan. Disiplin kerja sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan di dalam organisasi/perusahaan sesuai dengan norma – norma yang berlaku. Pegawai memiliki disiplin kerja yang tinggi akan senantiasa mematuhi aturan dan prosedur yang beraku seperti hadir tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan sesuai target, dan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Kecamatan Sintuak Toboh Gadang sebagai salah satu unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Layanan yang disediakan mencakup pengelolaan administrasi kependudukan, pemberian izin, rekomendasi dokumen, koordinasi tentang pembangunan desa dan layanan adminstrasi lainnya. Namun, kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di kecamatan masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang menunjukkan adanya beberapa masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertama, masih adanya pegawai yang belum memiliki kemampuan yang cukup dalam tugasnya, sehingga proses penyelesaian urusan administrasi sering kali memakan waktu yang lebih lama dari waktu yang seharusnya. Kedua, tingkat kedisiplinan kerja para pegawai yang masih perlu ditingkatkan, yang terlihat dari ketidaktepatan waktu dalam kehadiran, penyelesaian tugas yang melebihi waktu yang ditentukan, perbedaan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat, serta kualitas hasil kerja yang belum memuaskan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rencana Kerja (Renja) tahun 2024. Berikut adalah capaian kinerja kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2023.

TABEL 1.1 RENCANA KERJA (RENJA) TAHUN 2023

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)	Interpretasi
1.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Persentase Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang dilayani	100	91,76	Tercapai belum Maksimal
2.	Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum di Tingkat Kecamatan	Persentase jumlah penyelenggaraan pemerintahan umum yang terselenggaran ditingkat kecamatan	100	94,90	Tercapai belum Maksimal

Sumber: Padangpariaman.co.id

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dan efektivitas pemerintahan, penyelenggaraan pemerintahan umum di tingkat kecamatan menjadi salah satu fokus utama. Dari data yang terkumpul, terdapat peningkatan signifikan dalam pelaksanaan pemerintahan umum di kecamatan. Capaian ini mencerminkan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada tanggal 22 Mei 2024, Dalam upaya meningkatkan kapasitas dan kinerja pemerintahan Nagari, pelatihan bertajuk "Penguatan Kapasitas Pemerintahan Desa untuk Mewujudkan Nagari yang Mandiri dan Sejahtera Menuju Padang Pariaman Berjaya" digelar bagi Wali Nagari, Perangkat Nagari, dan anggota Badan Permusyawaratan Nagari (Bamus) se-Kecamatan Sintuak Toboh Gadang. Pelatihan ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan Perangkat Nagari dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan Nagari secara efektif dan efisien. Diharapkan, melalui peningkatan kapasitas ini, setiap Nagari mampu mandiri dan berkontribusi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung visi Padang Pariaman Berjaya (tobohgadang-barat.padangpariamankab.co.id).

Berdasarkan hasil dari kritik dan saran yang ditemukan ada masyarakat yang mengeluhkan terhadap kedisiplinan pegawai di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang. Salah satu contohnya yaitu dapat diidentifikasi bahwa adanya ketidakdisiplinan pegawai di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang dalam mematuhi salah satu aturan yang semestinya ditaati sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif dari Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai.

Penelitian Andini & Rahmaningtyas (2026) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai mempengaruhi secara positif dan signifikan pada kualitas pelayanan di kantor pemerintahan. Begitupun juga penelitian oleh Naim & Asfar (2024) menunjukkan bahwa disiplin kerja berdampak positif terhadap kinerja pelayanan publik. Namun, ada juga penelitian yang menyebutkan hasil yang berbeda. Di saat Limbong et al. (2026) menunjukkan pengaruh kompetensi dan disiplin berdampak positif secara langsung, studi lain melihat adanya celah efektivitas (gap) jika faktor fasilitas dan sistem organisasi tidak memadai (Inzaghi Rosy Brillian (2022). Selain adanya *research gap* pada variabel tersebut, lokasi penelitian terdahulu juga masih didominasi oleh

organisasi tingkat pusat, provinsi, atau dinas kota (Hapsari et al., 2022; Limbong et al., 2026). Padahal, konteks organisasi pemerintah di tingkat kecamatan memiliki karakteristik pelayanan langsung yang berbeda, yang mulai diangkat dalam keterbaruannya oleh (Amba et al., 2023).

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih ada yang harus diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks pemerintahan daerah tingkat lanjut, terutama dalam konteks tingkat kecamatan. Selain itu, belum ada penelitian yang secara khusus membahas pengaruh kemampuan pegawai dan sikap disiplin dalam bekerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang. Inilah yang menjadi hal yang penting bagi para peneliti untuk menjalankan penelitian yang lebih dalam mengenai topik ini.

Banyak penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengukur aspek permukaan dari fenomena yang diteliti. Pendekatan kuantitatif masih sangat diperlukan untuk memahami secara mendalam faktor–faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang. Penelitian ini adalah penelitian pertama yang secara khusus mempelajari dampak dari kemampuan pegawai dan sikap disiplin mereka dalam bekerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, sehingga memberikan pengetahuan baru yang spesifik untuk situasi dan konteks tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul**: "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang"**. Penelitian ini diharapkan bisa membantu perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta memberikan informasi yang berguna bagi Kecamatan Sintuak Toboh Gadang dalam memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penetilian ini adalah:

1. Bagaimanakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang?
2. Bagaimanakah disiplin kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang?

3. Bagaimanakah kompetensi pegawai dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian tersebut maka tujuan dari penelitan yang dilaksanakan adalah:

1. Mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang.
2. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang.
3. Mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja secara simultan terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama. Penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh kompetensi pegawai dan disiplin kerja terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sintuak Toboh Gadang.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merancang strategi peningkatan terhadap pelayanan melalui penguatan kompetensi pegawai dan disiplin kerja.

   b. Bagi pegawai Kecamatan Sintuak Toboh Gadang, penelitian ini dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas, sehingga pelayanan dapat lebih optimal.

   c. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pembuatan kebijakan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan profesional.