BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era Globalisasi saat ini, pelayanan publik menjadi suatu upaya yang penting dalam menjalankan pelayanan administrasi pemerintahan. Pelayanan publik berfungsi sebagai penyedia layanan dan pemberian pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negara, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun informasi. Di tengah kompleksitas tuntutan masyarakat modern, standar pelayanan menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dipercaya, efektif, dan efisien. Standar pelayanan menetapkan kriteria yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik untuk menjaga kualitas, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu tugas pokok dari pemerintah yang esensial dalam memenuhi kebutuhan masyaraat. Dalam kontes administrasi pemerintahan, pelayanan publik tidak hanya menjadi cerminan dari kinerja pemerintah tetapi jug merupakan wujud nyata dari fungsi dan tanggung jawab negara dalam mengelola urusan publik. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memiliki standar pelayanan suatu keharusan untuk memastikan bahwa setiap warga mmperoleh pelayanan publik yang adil dan merata. Sebagaimana tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat atas barang dan jasa yang dalam ruang lingkupnya meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan sebagai pedoman yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan untuk memberikan keamanan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan harus dipublikasikan dan dipatuhi oleh

semua penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu hal yang dianggap perlu perhatian khusus oleh pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Erinawati dkk, 2021 dalam (Naibaho, dkk) Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan tidak baik, apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan masyarakat di tingkat kelurahan.

Kelurahan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik, kelurahan juga merupakan instansi pemerintah yang terkecil. Kelurahan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik salah satunya Kelurahan Buloa yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik dalam kebutuhan administrasi yang terletak di Kecamatan Tallo, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Sebagai unit terkecil dalam pemerintahan daerah, memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Kantor Kelurahan Buloa juga belum memilki standar pelayanan yang sesuai dengan Unadang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga berdampak pada proses pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah peneliti lakukan pada hari Selasa, 1 Juli 2024, dimana peneliti melakukan observasi dan melihat secara langsung pada Kantor Kelurahan Buloa tidak terdapat standar pelayanan yang terarah dan sistematis yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penulis juga melakukan wawancara secara singkat dengan Kepala Lurah, Staf dan Masyarakat ditemukan masalah pada Kantor Kelurahan Buloa yaitu belum memiliki standar pelayanan sehingga membuat masyarakat sebagai penerima layanan kurang mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan dalam melakukan pengurusan pelayanan kebutuhan administrasi di Kantor Kelurahan Buloa. Dampak yang dialami oleh masyarakat yaitu tidak memiliki kelengkapan pada saat melakukan pengurusan pelayanan sehingga harus melengkapi persyaratan secara berulang kali.

Adapun hasil wawancara pada saat melakukan pra penelitian yang dilakukan bersama salah satu Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Kantor Kelurahan Buloa pada hari Rabu, 24 Juli 2024 menyatakan bahwa,

> Kami ini yang orang-orang tua kurang tahu kalau mau urus surat-surat begini, saya ini mau urus surat tidak mampu tapi itumi tidak tahuka apa saja yang diminta sama ini, ternyata kalau mauki urus surat tidak mampu harus pakai surat PBB jadi pulangka lagi ambil surat PBB ku, jadi bolak balik ka ke rumah kesini lagi. (wwc/KK/ 16-23)

Adapun hasil wawancara pada saat melakukan pra penelitian yang dilakukan bersama Staf yang ada di Kantor Kelurahan Buloa pada hari Selasa, 1 Juli 2024 menyatakan bahwa,

> Memang disini belum ada Standar Pelayanannya, yang ada persyaratan umum saja yang harus dipakai untuk mengurus semua surat seperti PBB itu diharuskan selalu ada dalam pengurusan surat apa pun. Namun ada juga warga ya, yang belum tahu bahwa itu adalah syarat keharusan seperti ya mungkin orang tua atau orang baru mau mengurus surat ya mereka harus pulang kembali untuk ambil. (wwc/FI/12-20).

Hal ini dapat didukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi di Kantor Kelurahan Buloa pada hari Rabu, 24 Juli 2024 juga mengatakan:

> “Dari rumah ke kantor lurah ki dulu bertanya apa syarat dibutuhkan baru kembali kerumah siapkan ki lagi persyaratan baru kumpulkanki lagi ke kantor lurah” (wwc/KK/29-30)

Berdasarkan penjelasan mengenai masalah yang terdapat di Kantor Kelurahan Buloa, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya dokumen standar pelayanan di Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, sehingga masyarakat masih kesulitan untuk mendapatkan informasi terkait persyaratan administrasi serta menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan pelayanan publik. Sedangkan Standar Pelayanan merupakan hal yang wajib di instansi pemerintah. Oleh karna itu penulis memberikan solusi untuk menyusun Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar. Dengan adanya standar pelayanan masyarakat lebih mudah untuk mengetahui dengan jelas dan terarah setiap persyaratan untuk mengurus sesuatu terkait pelayanan yang mereka dapatkan. Masyarakat juga dapat mengetahui dari awal persyaratan pengurusan dan lebih mudah dalam mengurus surat keterangan tanpa harus bolak-balik ke Kantor Kelurahan. Adapun jenis pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Buloa Kota Makassar dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Jenis Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kota Makassar

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pengurusan Kartu Keluarga / Kartu Tanda Penduduk
2	Pengurusan Keterangan Domisili
3.	Pengurusan Keterangan Kelahiran
4.	Pengurusan Keterangan Rekomendasi Usaha
5.	Pengurusan Keterangan Pindah Domisili
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu
7.	Surat Keterangan Usaha
8.	Surat Keterangan Belum Menikah
9.	Surat Keterangan Kematian
10.	Surat Keterangan Kewarisan
11.	Surat Keterangan Menikah
12.	Surat Keterangan Orang Yang Sama
13.	Surat Keterangan Kelahiran
14.	Pengantar SKCK
15.	Pengantar Kehilangan
16.	Pengantar Izin Keramaian
17.	Surat Keterangan Gaib

Sumber: Kantor Kelurahan Buloa Kota Makassar 2024

Dari 17 jenis pelayanan pada Tabel 1, pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Buloa Kota Makassar belum memiliki standar pelayanan. Kantor Kelurahan Buloa Kota Makassar memberikan saran dan memilih 3 (tiga) jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar pelayanan berdasarkan prioritas kebutuhan pelayanan publik yang paling sering dilakukan oleh masyarakat dalam 6 bulan terakhir pada tahun 2024 dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2
Jenis Pelayanan Penyusunan Standar Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan 2024 (Januari s.d Juli)
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu	181 Layanan
2.	Surat Keterangan Usaha	100 Layanan
3.	Surat Keterangan Domisili	40 Layanan

Sumber: Buku Register, 2024

Penulis mengambil 3 (tiga) produk pelayanan tersebut berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 1 Juli 2024 Staff Kasi Pemerintahan pengelola jaringan dan Pemberdayaan RT/RW yang mengatakan :

> “Pelayanan yang paling sering saja buatkan standar pelayanan, nanti minta sama ibu buku register biar di tau apa saja yang sering masyarakat bikin. Tapi biasanya dek paling banyak itu Keterangan Tidak Mampu sama usaha dek” (wwc/FI/46-49)

Ketiga jenis pelayanan tersebut yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Penyusunan standar pelayanan ini memberikan pengelolaan pelayanan bagi masyarakat menjadi transparan, sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk mengakses pelayanan yang ada. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, Penelitian ini bertujuan untuk merancang Standar Pelayanan Publik secara jelas sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Akademik

   Penulis berharap penelitian ini dapat memperluas pengetahuan tentang metode yang digunakan dalam pembuatan standar pelayanan. Penulis juga berharap penelitian ini menjadi sumber referensi yang berguna untuk penelitian baru tentang pembuatan standar pelayanan.

2. Manfaat Praktis

   Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat dengan adanya penyusunan standar pelayanan ini untuk meningkatkan kepatuhan pelayanan publik untuk instansi pemerintah terutama Kantor Kelurahan Buloa Kota Makassar serta meningkatkan pelayanan dan menghasilkan produk berupa standar pelayanan yang diharapkan.