BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini sistem pelayanan publik sangat berpengaruh dalam kehidupan bermasyarakat baik antara Warga dan Negara, Serta peran Pelayanan publik memiliki tujuan dalam perkembangan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan efisien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya baik di lingkungan internal *(Internal environtment)* maupun dilingkungan eksternal *(External environment)* Di tingkat Kelurahan, Kelurahan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik langsung kepada warga. Namun, sering kali ditemukan kendala dan hambatan yang mengurangi efisiensi dan kualitaspelayanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan Pelayanan publik yang jelas dan terukur untuk memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang optimal di Kelurahan. Perubahan dalam Pelayanan Publik sangat mempengaruhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasaan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak- hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan

publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Sebagaimana pelayanan yang tekah di rumuskan pemerintah maka peneleiti melakukan observasi terkait pelayanan yang telah tersedia untuk menilai sesuai dengan pengetahuan yang telah diajarkan di bangku perkuliahan serta sumber-sumber yang ada dalam pelayanan publik tidak sesuai dengan perkembangan atau kurang efisien dalam pelayanannya.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tetang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kota/Kabupaten) Khususnya di Kota Makassar pada setiap Kelurahan yang menjadi pusat Pelayanan Publik harus melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan standar pelayanan minimal. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secarca, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintahan dimata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik menurut (Sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat

pada suatu produk secara fisik. Seiring dengan perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat atas berbagai layanan yang diberikan oleh setiap instansi pemerintah, transformasi pelayanan publik harus senantiasa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik yang telah di tetapkan untuk penyelenggara pelayanan publik. Salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat undang-undang dimaksud yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terh

adap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Maka dari itu, peneliti berdasarkan undang-undang di atas dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan publik dalam pemerintahan dari masa kemasa.

Menurut Hayat (2017: 69) Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional dan bertanggung jawab serta kompeten. Pada

hakikatnya perbaikan pelayanan publik menuju pelayanan publik yang prima oleh aparatur selaku penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dilakukan untuk menimbulkan pandangan positif dari masyarakat maupun penyelenggaranya sendiri yang memberikan layanan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik harus dijalankan dengan prinsip-prinsip standar pelayanan publik yang meliputi sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan/konsisten, transparansi, dan keadilan.

Berdasarkan hasil data dari Ombudsman RI, Pemkot Makassar berada pada zona kuning selama 7 tahun dengan predikat 61,94 ditahun 2016 dan pada tahun 2022 Kota Makassar telah mencapai zona hijau dengan peringkat 80,10 namun masih ada beberapa pelayanan yang belum masuk dalam kategori Standar Pelayanan Minimal maka dari itu, Peneliti melalui wawancara singkat dari beberapa sumber salah satunya pak Lurah Borong Kecamatan Manggala mendapatkan bahwa hasil daripenelitian prawawancara pada tanggal 15 Juli 2024 menyatakan bahwa.

> "Untuk sementara belum ada standar pelayanan minimal dek dengan mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat yang datang disini"(wwc/AA)

Adapun wawancara singkat selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti kepada Staff pemberi layanan antara lain sebagai berikut;

> "Kalo ada orang yang datang biasanya kita langsung layani, kita juga menyediakan via wa atau bisa langsung datang kesini, kalo ada hal/surat yang kurang, kami suruh lengkapi dulu baru bisa dilayani dek"(wwc/RN)

Kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala merupakan instansi pemerintahanyang bergerak di bidang pelayanan publik segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentinganpelayanan publik.

Berdasarkan hasil pra-penelitian, peneliti menemukan bahwa ada 8 jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala antara lainsebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Layanan Pada Kantor Kelurahan Borong dari Bulan Januari-Agustus 2024

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Layanan Bulan Januari sampai Agustus 2024	Keterangan
1.	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	276	Dokumen
2.	Pelayanan Surat Keterangan Kematian (SKM)	36	Dokumen
3.	Pelayanan Surat Keterangan Belum Nikah (SKBM)	152	Dokumen
4.	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKHW)	59	Dokumen
5.	Pelayanan Surat Keterangan Identitas (SKI)	65	Dokumen
6.	Pelayanan Surat Keterangan Cacatan Kepolisian (SKCK)	30	Dokumen
7.	Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)	155	Dokumen
8.	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara (SKDS)	192	Dokumen

Sumber: Buku Register Kantor Kelurahan Borong Kecamatan Mangga

Pada saat peneliti melakukan penelitian terkait dengan pelayanan, peneliti di Kantor Kelurahan Borong Kecamatan Manggala masih belum memenuhi standar pelayanan pada saat melakukan penelitian dan perlu penyusunan standar pelayananpublik yang efisien dengan alur pelayanan yang telah di paparkan pada pemerintah terkait dengan peraturan perundang undangan yang berlaku, hal tersebut terbukti pada hasil wawancara kepada Bapak And.i Arfan, S.T selaku Lurah pada Kantor Kelurhan Borong Pada tanggal 15 juli 2024 menyatakan bahwa;

> “standar pelayanan pada Kantor Lurah Borong ini dek kita melayani masyarakat yang datang disini berdasarkan pelayanan apa yang dibutuhkan dimasyarakat sekiranya seperti itu.(wwc/AA)

Hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa Standar pelayanan pada Kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala belum mencapai pelayanan yang standar sesuai dengan peraturan pemerintah pasal 1 angka 1 UU Nomor 25 Tentang standar pelayanan Maka dari itu, peneliti berdasarkan hasil wawancara menemukan jenis pelayanan yang paling banyak di akses oleh masyarakat di antara lain

sebagai berikut yaitu; Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara (SKDS), Pelayanan Surat Keterangan Belum Nikah (SKBM) dan Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU). Dengan adanya penyusunan standar pelayanan ini diharapkan dapat memberikan peningkatan pelayanan guna efisiensi pelayanan publik. Guna mencapai efisiensi pelayanan publik berdasarkan judul yang di tetap kan peneliti yaitu "Peyusunan standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Borong Untuk Peningkatan dan Efisiensi Pelayanan Publik".

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pembuatan Standar pelayanan berdasarkan latar belakang diatas mengenai Penyusunan Standar pelayanan pada kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala, maka pokok permasalahan pada latar belakang di atas yaitu: Peyusunan standar Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Borong Untuk Peningkatan dan EfisiensiPelayanan Publik.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini di maksudkan untuk penerapan Standar Pelayanan Publik yang Efisien dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan publik pada kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala dengan mengutamakan proses dan alur pelayanan yang telah disediakan dan yang akan dibuatkan Standar Pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini sekiranya dapat memberikan manfaat baik, diantaranya dapat mempermudah pelayanan pada instansi Pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik serta memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Publik pada kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala Kota Makassar.

1. Manfaat bagi pemerintah

Manfaat bagi pemerintah terkati dengan Penyusunan Standar Pelayanan terkhusus pada Kantor Lurah Borong Kecamatan Manggala agar dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik bagi pihak yang bersangkutan.

2. Manfaat bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti sekiranya dapat memberikan pengetahuan tambahan terkait struktur kinerja pemerintahan, cara kerja organisasi, alur pelayanan serta peraturan-peraturan pemerintahan yang terkait dengan Standar Pelayanan, pengetahuan ini dapat menjadi bekal peneliti untuk menata masa depan.