BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang memberikan kemudahan kepada khalayak umum menjadi salah satu tanggung jawab bangsa agar penerima layanan yang dalam hal ini masyarakat, dapat menyelesaikan segala urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa menjadi lebih efektif dan efisien. Tanggung jawab tersebut muncul seiring dengan proses pemenuhan kebutuhan dan hak dasar setiap warganya melalui pelayanan publik, sebagaimana yang telah tercantum dalam pembukaan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menerangkan bahwa tujuan ini dibuat agar Negara Republik Indonesia dapat memajukan kesejahtraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik.

Menurut Rukayat, (2017) pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan pelayanan administratif. Hal tersebut, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa:

> “Pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, menjadikan cakupan aspek kehidupan akan pelayanan publik ini menjadi sangat luas.”

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin diperhatikan oleh

masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Kebutuhan instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kini semakin meningkat bahkan sudah menjadi tuntutan masyarakat. Ada beberapa komentar yang sering dikomentari oleh masyarakat atau penerima layanan, yaitu tanggapan terhadap kualitas yang melekat pada sudut pandang layanan (Tanjung *et al*., 2022).

Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) dalam Rachman (2021), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Tujuan dari standar pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan, serta memastikan bahwa hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan terpenuhi secara adil dan merata yang bertujuan untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas.

Kondisi saat ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik. Disamping itu, terdapat pula kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin atau kurang mampu dari segi ekonomi, atau masyarakat yang tidak dekat

dengan pemberi layanan, lebih mudah mendapatkan pelayanan (Widanti, 2024).

Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi, sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Disamping permasalahan di atas, juga dibahas tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya.

Menurut Titania (2023), dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik, terkhusus pada bidang pelayanan, setiap pemerintah tentunya harus memiliki tolak ukur dalam penyelenggaraannya sebagai pedoman dan penilaian kualitas pelayanan, Pemerintah harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang optimal, sesuai standar pelayanan. Pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui implementasi etika pelayanan publik, sehingga etika memiliki peran yang sangat penting dalam perwujudan good governance (Budiman et al., 2022)

Menurut Mardiasmo (1999 : 18) dalam Cahyadi (2017), *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber

daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara.

Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar telah menjadikan pelayanan publik sebagai salah satu prioritas utama dalam upayanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Untuk melaksanakan prioritas tersebut maka Pemerintahan Kota dibantu oleh Pemerintah Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat, sehingga Kantor Kecamatan menjadi ujung tombak dalam menyediakan layanan kepada masyarakat di tingkat lokal. Kantor Kecamatan Panakkukang yang terletak di Kota Makassar merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang berperan strategis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dan tantangan dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan ini.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah dilakukan sebelumnya di Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar pada tanggal 15 Agustus 2024, bahwa terdapat 15 (Lima Belas) jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar. Namun, pemberian pelayanan di kantor tersebut masih mengalami kekeliruan dikarenakan dokumen standar pelayanan pada Kantor Kecamatan tersebut tidak dipublikasikan dan pada dokumen yang telah dibuat sebelumnya masih kurang lengkap dalam penyampaian informasinya. Sehingga, hal ini menghambat alur pelaksanaan pelayanan publik di daerah tersebut. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi terhadap masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan, peneliti melihat bahwa permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, belum mengetahui sejak awal alur dan persyaratan apa saja yang harus disediakan. Hal tersebut membuat masyarakat

harus bolak-balik ke Kantor Camat karena terlebih dahulu mengurus persyaratan tambahan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dengan adanya standar pelayanan maka setiap persyaratan untuk mengurus sesuatu pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, menjadi jelas dan terarah.

Berikut 15 (Lima Belas) pelayanan yang masyarakat bisa akses pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

Tabel 1
Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Layanan
1	Permohonan Rekomendasi IMB	Seluruh Pejabat Dan Staf Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar
2	Permohonan Rekomendasi SITU/SIUP	
3	Permohonan Keterangan Pindah/Datang	
4	Permohonan Kartu Keluarga (KK)	
5	Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	
6	Surat Pernyataan Ahli Waris	
7	Rekomendasi Izin Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	
8	Perizinan Rumah Kost	
9	Perizinan Keramaian	
10	Penerbitan Surat Pengantar Sistem Administrasi Kependudukan	
11	Akta Hibah dan Hak Atas Tanah Serta Bangunan	
12	Surat Keterangan Domisili Sementara	
13	Surat Keterangan Kelahiran	
14	Surat Keterangan Kematian	
15	Surat Keterangan Menikah	

Sumber: Kantor Kecamatan, Panakkukang Kota Makassar, 2024.

Dengan melihat jumlah pelayanan di atas, tentunya di butuhkan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian dengan Camat Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, pada tanggal 15 Agustus 2024 mengatakan bahwa:

> "untuk standar pelayanan dan standar operasional prosedurnya di Kantor Kecamatan sini dek itu sudah adami, tapi dibuatnya itu sudah lamami dan masih kurang lengkap, dan juga masih tidak jelas apa yang ada didalamnya, jadi kadang ada masyarakat juga yang pulang balik karena belum tahu syarat-syarat yang di perlukan untuk mengurus, kalau mauki dek buat standar pelayanan terkait beberapa pelayanan disini boleh ji dek, nanti kami juga bantu-bantu untuk buat dokumen standar pelayanannya".

Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti melihat proses pelayanan sebelumnya sudah terstandarisasi namun belum efektif dan digunakan sebagaimana seharusnya, serta belum adanya kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun dari beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Kecamatan, Panakkukang Kota Makassar, peneliti memilih 3 (tiga) jenis pelayanan untuk dibuatkan standar pelayanan diantaranya :

Tabel 2
Pelayanan Yang Akan di Buatkan Dokumen Standar Pelayanan

No	Jenis Pelayanan Yang Akan Dibuat
1	Surat Pernyataan Ahli Waris
2	Surat Keterangan Domisili
3	Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Sumber: Peneliti, 2024

Peneliti mengangkat judul "**Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar**". Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh analisis yang komprehensif terhadap proses pelayanan yang ada di Kantor

Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, sehingga dapat disusun standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar yang diharapkan dalam pelayanan publik. Dengan ini, pelayanan diharapkan lebih transparan, akuntabel, dan memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk Menyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar dan menyediakan acuan atau pedoman berupa standar pelayanan pada Kantor Kecamatan tersebut. Khususnya pada pelayanan

1. Surat Pernyataan Ahli Waris
2. Surat Keterangan Pindah/Datang
3. Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

D. Manfaat Penelitian

Dengan melihat tujuan penelitian di atas, maka peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Akademik

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memperluas wawasan terkait praktik penyusunan standar pelayanan serta diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk penelitian di masa mendatang dalam penyusunan standar pelayanan di lembaga pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Penyusunan standar pelayanan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pegawai pada Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar untuk dapat lebih meningkatkan kepatuhan pelayanan publik melalui penyusunan standar pelayanan serta menghasilkan produk berupa dokumen standar pelayanan yang diharapkan dapat bermanfaat dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar.