BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era reformasi, tantangan pemerintah Indonesia dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik adalah mengatasi krisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tuntutan untuk menjalankan fungsi pemerintahan menuju *Good Governance* terus berkembang. Birokrasi pemerintahan selalu menjadi perhatian utama masyarakat di tingkat nasional. Pandangan masyarakat yang kurang positif terhadap birokrasi mendorong pemerintah Indonesia untuk berupaya keras meningkatkan praktik birokrasi yang fokus pada pelayanan prima kepada masyarakat.

Pemerintah menghadapi tantangan besar dalam mewujudkan layanan yang memenuhi harapan masyarakat, karena banyak aspek yang perlu diatur (Kurniawan & Tiarapuspa, 2023). Perilaku birokrat yang kurang mendukung pelayanan publik berdampak pada perubahan tujuan utama mereka, dari memberikan pelayanan publik menjadi pendekatan yang lebih pragmatis, yang pada akhirnya mengurangi integritas dan kualitas pelayanan. Idealnya, pengelolaan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah harus dilakukan tanpa adanya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) (Haning, 2018). Menurut Sadjijono (2007) *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma-norma yang berlaku dalam rangka mewujudkan cita-cita negara”.

Administrasi publik sangat memperhatikan terwujudnya tata kelola kepemerintahan yang baik dan amanah. Tata kelola kepemerintahan yang baik (*good governance*) itu diwujudkan dengan lahirnya tata kepemerintahan yang

demokratis dan diselenggarakan secara baik, bersih, transparan dan berwibawa (Suryanegara, 2019). Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *good governance* atau pemerintahan yang baik adalah kegiatan lembaga pemerintahan yang didasarkan pada norma-norma untuk mencapai cita-cita negara dan memperhatikan kepentingan masyarakat. Secara umum, good governance dapat diartikan sebagai hasil dari ketaatan terhadap prinsip-prinsip dasar tata kelola yang baik.

Penerapan *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu strategi untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi (Dewi & Suparno, 2022). Intansi pemerintah merupakan salah satu penyedia layanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan daerah yang menjadi salah satu bagian terpenting dari lembaga tersebut karena selalu berada di garda terdepan dan bersentuhan langsung dengan konsumen/masyarakat.

Berdasarkan Permen PANRB No. 29 Tahun 2022 Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup barang, jasa, dan/atau administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Dalam Permen PANRB menjelaskan bahwa Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan serta penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat agar masyarakat secara langsung dapat menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Adanya undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan semua penyelenggara pelayanan, tidak hanya di pemerintahan tetapi juga di lembaga negara, BUMN, BUMD, BHMN, serta perusahaan swasta maupun perorangan untuk menyediakan layanan yang memenuhi standar dengan menerapkan komponen pelayanan yang telah ditetapkan. Komponen yang ada pada standar pelayanan publik bertujuan untuk memberikan akses informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan-layanan penting yang berkontribusi terhadap kepentingan publik. Selain itu, kepatuhan terhadap standar layanan ini akan membantu meminimalkan malpraktik administratif seperti pungutan liar, kekurangan prosedur, dan penundaan pelayanan yang lama sehingga menimbulkan risiko korupsi.

Berdasarkan data dari Ombusman (2022) dalam penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik, Kota Makassar tercatat memiliki nilai kepatuhan sebesar 85,40 dan masuk kedalam zona hijau dengan kategori B yang menunjukkan kualitas tinggi. Secara keseluruhan Kota Makassar telah menunjukkan kepatuhan yang sangat baik terhadap pelayanan publik. Namun, masih ada beberapa kecamatan di Kota Makassar yang belum memenuhi

kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik karena belum memiliki standar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Gambar 1
Data Penilaian Kepatuhan



Penilaian KEPATUHAN

No	Pemerintah Kota	Nilai	Zona	Kategori	Opini
47	Kota Mojokerto	88,26	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
48	Kota Bontang	88,23	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
49	Kota Blitar	88,22	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
50	Kota Tanjungpinang	88,06	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
51	Kota Banjarmasin	88,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
52	Kota Palangka Raya	87,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
53	Kota Singkawang	87,66	Hijau	B	Kualitas Tinggi
54	Kota Semarang	87,34	Hijau	B	Kualitas Tinggi
55	Kota Manado	86,24	Hijau	B	Kualitas Tinggi
56	Kota Lubuklinggau	86,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
57	Kota Palu	86,07	Hijau	B	Kualitas Tinggi
58	Kota Bima	85,90	Hijau	B	Kualitas Tinggi
59	Kota Lhokseumawe	85,69	Hijau	B	Kualitas Tinggi
60	Kota Gunungsitoli	85,43	Hijau	B	Kualitas Tinggi
61	Kota Makassar	85,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi
62	Kota Jambi	85,09	Hijau	B	Kualitas Tinggi
63	Kota Subulussalam	84,94	Hijau	B	Kualitas Tinggi
64	Kota Solok	84,88	Hijau	B	Kualitas Tinggi
65	Kota Jakarta Timur	84,82	Hijau	B	Kualitas Tinggi
66	Kota Bukittinggi	84,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
67	Kota Tanjung Balai	84,68	Hijau	B	Kualitas Tinggi
68	Kota Parepare	84,46	Hijau	B	Kualitas Tinggi
69	Kota Bengkulu	84,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi

Sumber : Ombusman, 2023

Salah satu kecamatan yang ada di Kota Makassar yaitu Kecamatan Manggala. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Kantor Kecamatan Manggala ini menjadi salah satu instansi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat setiap harinya, maka dari itu pemerintah Kecamatan Manggala sudah seharusnya melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip yang berlaku dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan memperhatikan prinsip ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kemudahan dan keterjangkauan biaya. Selain itu, sebagai penyedia layanan publik juga mempunyai kewajiban untuk menerapkan standar pelayanan yang didasari oleh peraturan yang berlaku sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat. Dengan

adanya standar pelayanan publik, masyarakat akan memiliki akses terbuka terhadap informasi, memungkinkan persyaratan dan prosedur layanan termasuk biaya dan durasi, diukur dan diinformasikan dengan jelas, sehingga tidak menimbulkan kebingungan, serta memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diperlukan selama proses pelaksanaan.

Berdasarkan dari pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat menerima layanan terkait kepengurusan KTP yang dimana pada kantor kecamatan manggala ini tidak memiliki informasi yang jelas terkait persyaratan, prosedur, biaya, dan lainnya. Sehingga peneliti harus kembali melengkapi persyaratan yang diinformasikan secara langsung oleh penyelenggara pelayanan dan datang pada hari selanjutnya. Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 23 Februari 2024 yang mengatakan bahwa,

> “Kalau di kantor kecamatan ini dek sudah ada standar pelayanan dan SOPnya tapi memang belum memiliki standar pelayanan yang lengkap seperti yang adek tunjukkan. dan pada setiap pelayanan itu juga belum memiliki dokumen terkait standar pelayanan kayak begitu dek.” (wwc/HK).

Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga melihat secara langsung dimana Kantor Kecamatan Manggala belum menyediakan alur pelayanan yang sesuai standar pelayanan terkait semua jenis pelayanan yang ada serta belum menyediakan kotak saran atau pengaduan masyarakat sehingga masyarakat yang mempunyai kritik, saran, atau keluhan bisa langsung datang ke Kantor Kecamatan Manggala untuk menyampaikan pengaduannya.

Selanjutnya, setelah melakukan wawancara singkat bersama pegawai Kecamatan Manggala, peneliti juga mendapatkan informasi terkait jenis-jenis pelayanan admnistratif yang terdapat pada Kantor Kecamatan Manggala diantaranya :

Tabel 1

Jenis Pelayanan Di Kecamatan Manggala

No.	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana/Penanggung Jawab
1.	Pelayanan Surat Ahli Waris	Seluruh Pejabat Dan Staff Kantor Kecamatan Manggala
2.	Pelayanan IMB	
3.	Pelayanan SIUP/TDP	
4.	Pelayanan Izin UMKM	
5.	Pelayanan KTP Baru/Hilang	
6.	Pelayanan Kartu Keluarga	
7.	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Masuk/Keluar	
8.	Pembuatan Akta Kelahiran	

Sumber: Dokumen Pelayanan Kantor Kecamatan Manggala, 2024

Adapun dari beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Kecamatan Manggala, peneliti memilih 3 (tiga) jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar pelayanan diantaranya: Pelayanan KTP Baru/Hilang, Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Ahli Waris yang berdasarkan data jenis layanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat dan hanya pelayanan ini yang dapat dilayani di Kantor Kecamatan Manggala. Sedangkan layanan lainnya dilakukan secara online melalui situs/web.

Tabel 2

Pembuatan standar pelayanan

NO.	Jenis Pelayanan	Frekuensi/Jumlah Tahun 2023
1.	Pelayanan KTP Baru/Hilang	1.082
2.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)	995
3.	Pelayanan Ahli Waris	431
4.	Pelayanan Surat Pindah Domisili	321

Sumber : Penulis, 2024

Berdasarkan dari data dan informasi tersebut, maka diperlukannya penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebagai penyedia layanan publik. Dengan adanya standar pelayanan, pemerintah Kantor Kecamatan Manggala dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan penyelenggara

sehingga dapat meraih kepercayaan dari masyarakat. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan yang ada penulis ingin menyusun standar **"Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan yang jelas dan terukur pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menyusun Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang hendak dicapai maka manfaat yang diharapkan oleh penulis yaitu :

1. Manfaat Teoritis

a. Hasil dari penelitian karya ini diharapkan dapat bermanfaat dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh, terlebih terhadap ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
b. Dapat memberikan masukan terhadap penyelenggara pelayanan publiK akan pentingnya standar pelayanan serta transparansi kepada masyarakat.
c. Serta diharapkan menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi instansi

Terkait penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai bentuk transparansi dan keterbukaan informasi pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

b. Bagi masyarakat

Memberikan akses yang terbuka kepada masyarakat terhadap informasi mengenai layanan termasuk prosedur, persyaratan, biaya, dan jangka waktu pelayanan. Sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi tanpa kebingungan.

c. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengembangkan pengetahuan, wawasan, serta keterampilan dalam peningkatan pelayanan melalui Penyusunan Standar Pelayanan.