

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi melayani publik, karena pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat secara luas bertanggung jawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) dalam sistem manajemen pemerintahan. Bentuk pelayanan yang dilakukan bisa saja dalam bentuk mengatur ataupun memberikan perizinan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan Pendidikan, Kesehatan, kesejahteraan, dan lain sebagainya. Pada hakikatnya perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nugroho & Halik, 2016)

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut

pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan di dalam sebuah instansi itu sendiri (Silfiah & Nabila, 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang penting dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari generasi ke generasi semakin berkembang menurut (Arief 2007). Oleh karena itu, dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengadopsi perubahan yang terjadi pada lingkungan masyarakat sehingga dapat dilakukan penentuan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Juliansyah, 2018). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dengan ini, Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dan pelayanan publik yang berkualitas di semua tingkatan, namun fakta yang terjadi saat ini adalah pengelolaan dan pelayanan publik terus gagal memenuhi harapan masyarakat.

Manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu: "Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan" Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan

penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani (Ristiani, 2020).

Secara umum masih banyak dijumpai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Kelemahan tersebut bisa diidentifikasi melalui *public complaint*, secara langsung atau media massa. Kelemahan-kelemahan yang dimaksud ialah belum tersedianya standar pelayanan yang mengakibatkan sistem dan prosedur layanan menjadi berbelit-belit, tidak transparan, kurang fleksibel, sehingga belum menjamin kepastian waktu, biaya, dan masih adanya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi (ulul,2018).

Kualitas pelayanan rendah maka tentunya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat juga tentu akan rendah. Sebaliknya pula, Ketika pelayanan memiliki kualitas tinggi maka tentunya akan menghasilkan output pelayanan yang bagus pula. Sehingga dapat saya simpulkan bahwa pentingnya sebuah pelayanan publik yang terlaksana dengan baik. Masih banyak masalah yang sering dijumpai seperti maraknya diskriminasi dalam pelayanan, ketidakjelasan tarif atau biaya, serta kurangnya ketepatan dalam waktu pelayanan. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik tidak sesuai dengan

standar yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai acuan dan dasar hukum pada pemerintahan di tingkat kecamatan.

Berdasarkan hasil data dari Ombudsman RI mengenai Rapor Survey Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota Sulawesi Selatan (2022) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang berada dalam zona kuning atau predikat kepatuhan sedang dengan nilai rata-rata 59,91. Maksud dari data tersebut adalah kualitas standar pelayanan yang masih sedang atau belum terlalu memadai. Hal tersebut juga terjadi pada Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang yaitu belum tersedianya standar pelayanan yang memadai karena pada dasarnya standar pelayanan digunakan sebagai tolak ukur dalam proses pemberian layanan. Sehingga masyarakat sangat sulit untuk mengetahui proses layanan yang ada di sana dan apa saja yang menjadi syarat agar masyarakat bisa menerima layanan. Hal tersebut yang menjadi masalah dalam penelitian ini. Hal tersebut terlihat dalam pra penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai Kepala Camat Buntu Batu pada tanggal 23 Februari 2024 menyatakan bahwa. "Belum ada pi Standar Pelayanan di kantor dek."(wwc/NA)

Kantor Kecamatan Buntu Batu merupakan salah satu pemberi layanan dalam bentuk pelayanan publik pada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan wajib menerapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

**Tabel 1**  
**Jumlah Layanan Kecamatan**

No	Jenis Layanan	Jumlah Layanan bulan 8-12 2023	Keterangan
1	Kartu Keluarga (KK)	112	Dokumen
2	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	132	Dokumen
3	Surat Keterangan Pindah Penduduk	37	Dokumen
4	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	241	Dokumen
5	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	25	Dokumen
6	KTP Digital	0	Dokumen
7	Akte Kelahiran	67	Dokumen
8	Surat Keterangan Izin usaha	103	Dokumen
	Jumlah	717	

Sumber: Buku Register Kantor Kecamatan Buntu Batu

Dengan melihat pelayanan di kantor Kecamatan Buntu Batu, pada table satu tentunya peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan. Namun dalam memberikan layanan Kantor Kecamatan Buntu Batu masih membutuhkan peningkatan kualitas layanan, hal tersebut terlihat dalam wawancara pra penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna layanan Kantor Kecamatan Buntu Batu pada tanggal 23 Februari 2024 menyatakan bahwa,

Untuk saat ini tidak ku tau apa saja itu pelayanan di kantor kecamatan, karena informasinya kurang jelas mengenai apa saja pelayanan dan apa-apa saja yang perlu di lengkapi, kadang-kadang kita harus bolak balik untuk lengkapi berkas” (wwc/SL).

Dari pernyataan tersebut Masyarakat merasa masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan setempat, yaitu proses pemberian pelayanan yang tidak memiliki kejelasan dalam hal prosedur dan syarat yang harus dipenuhi. Sehingga menjadi sebuah kendala yang menghambat efisiensi pelayanan. Dengan demikian hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kesadaran terhadap

peningkatan pelayanan masih belum terealisasikan dan dibutuhkan reformasi pada kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam proses pelayanan peneliti mengambil 4 pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Buntu Batu, Yaitu, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Keterangan Pindah Penduduk. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yakni Bapak Nur Alam S.Pd., M.Pd Camat Pemerintahan Kecamatan Buntu Batu yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan masyarakat di atas, Maka peneliti mengambil penelitian standar pelayanan untuk membantu Kecamatan Buntu Batu dalam memberikan pelayanan yang dapat terukur dengan adanya standar pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan maka peneliti menarik sebuah judul “Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Kabupaten Enrekang”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas mengenai belum adanya standar pelayanan yang ada di Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, maka peneliti merumuskan masalah terkait dengan “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk melakukan penyusunan standar dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang agar bisa memudahkan proses pelayanan yang diberikan dengan prosedur, persyaratan, biaya, dan jangka waktu pelayanan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian peneliti, maka diharapkan kedepannya penelitian ini memiliki manfaat baik untuk pemerintah atau instansi tempat peneliti meneliti dan terkhusus untuk masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Bagi Pemerintah**

Hasil dari rancangan dan penyusunan standar pelayanan publik diharapkan dapat membantu pemerintah Kabupaten Enrekang terkhusus pada Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang dalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Perancangan dan penyusunan ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan

#### **2. Manfaat Bagi Masyarakat**

Memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat dalam sebuah pelayanan, baik itu mengenai prosedur, persyaratan yang harus diterima, biaya, ataupun jangka waktu pelayanan dari awal hingga akhir pelayanan. Dapat diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan. Diharapkan dengan adanya standar pelayanan ini bisa dapat mengurangi Tindakan-tindakan seperti adanya pungutan atau biaya di luar pelayanan dan

diskriminasi dalam pelayanan yang diterima, dan praktik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN).