BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik memegang suatu peranan penting dalam struktur organisasi pemerintah. Berawal dari kilas balik reformasi pada tahun 1998 yang menuntut sebuah perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memperhatikan proses transparansi, berkeadilan, dan akuntabel. Keinginan yang kuat terhadap reformasi tersebut tercermin dari kehadiran serta peran masyarakat dalam penerapan demokrasi yang tidak akan tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Dengan demikian diperlukannya suatu tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) yang mendorong terwujudnya reformasi sehingga tercipta pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan (Tamaela dkk, dalam Palangda & Dame, 2020).

Perwujudan reformasi birokrasi menjadikan *good governance* salah satu upaya pemerintah untuk memperbaharui pola penyelenggara pelayanan publik, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri dengan terwujudnya *good governance*. Oleh karena itu sudah seharusnya upaya ini tidak hanya menjadi bagian pertimbangan saja tetapi juga menjadi sebuah langkah yang perlu diwujudkan dalam pelayanan publik di Indonesia. Akan tetapi fenomena pelayanan publik tentunya tidak lepas dari permasalahan baik berasal dari tubuh pelayanan publik sendiri maupun pada lingkup sosial, hal ini masih terlihat dengan jelas dari 3 (tiga) masalah pokok yang sering dijumpai yaitu, masih adanya praktik kecurangan seperti calo, ketidakjelasan persyaratan prosedur sehingga pelayanan terasa berbelit-belit, serta ketidakpastian waktu dan biaya yang justru menyebabkan pelayanan tidak efektif dan efisien (Asmarianti & Mubaraqah, 2023).

Sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dessy Mayasari dengan judul penelitian Peningkatan Kepatuhan Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Guna Meminimalisir Terjadinya Malaadministrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana hasil penelitian tersebut ialah baik di pusat maupun di daerah, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan, korporasi ataupun badan hukum lainnya yang bergerak dibidang pelayanan publik sering ditemui terjadinya malaadministrasi dalam bentuk ketidakpatuhan atau pengabaian terhadap implementasi standar pelayanan publik yang sebagian besar disebabkan perilaku buruk pelaksana yang dilakukan secara sistematis sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Hal ini menyebabkan masyarakat sulit mempercayai para penyelenggara pelayanan publik yang juga sebagai wajah birokrasi pemerintahan. Maka dari itu sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu kembali merefleksikan peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menekankan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ialah suatu rangkaian yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Tujuan dari pelayanan publik juga tercantum dalam pasal 2 “pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik”. Selain itu dalam peraturan perundang-undangan yang dimaksud menyatakan bahwa “penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”, sehingga penyusunan standar pelayanan tersebut dapat memenuhi sebagaimana ketentuan umum pasal 1 menjadi tolak ukur yang dipergunakan

sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan asas tersebut tidak dipungkiri bahwa permasalahan yang terjadi dalam mekanisme pelayanan publik dikarenakan penyelenggara pelayanan publik masih kurang memperhatikan uraian kewajiban yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan tersebut, terlebih dalam hal penyusunan standar pelayanan publik yang sudah seharusnya dipenuhi secara optimal dengan memperhatikan komponen standar pelayanan yang telah didesain sebagai akses informasi kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat, selama ini banyak masyarakat hanya condong mengetahui bahwa penyelenggara pelayanan publik hanya membantu mengurus persoalan administratif saja baik pelayanan yang diterima sesuai atau tidak sesuai masyarakat tidak tahu bagaimana mentindaklanjuti praktik-praktik pelayanan yang belum maksimal serta masyarakat tidak memiliki gambaran yang jelas terkait prosedur persyaratan yang harus dipenuhi sebelum ingin mengurus persuratan tertentu.

Terdapat lembaga hukum yang dibentuk untuk mengawasi pelayanan publik ialah Ombudsman RI membawa salah satu tujuan besar yaitu mendorong pemerintahan agar segera memenuhi *good governance* atau tata kelola pemerintah yang baik, bersih, demokratis, terpercaya, dan efektif, serta memperkuat dan membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintahan. Serta tentunya sebagai pengawas yang menjaga aksebilitas dan kualitas pelayanan sebagai hak masyarakat.

Ombudsman RI yang melihat dari sisi penyelenggara pelayanan publik apakah memenuhi penyusunan standar pelayanan atau tidak, serta melihat pada sisi penggunaan atribut standar pelayanan publik pada setiap unit pelayanan

publik, dalam hal ini atribut dapat beraneka ragam sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan instansi asalkan atribut tersebut dipajang atau tepampang di ruang pelayanan sebagai media informasi untuk memudahkan masyarakat mengakses standar pelayanan.

Ombudsman RI juga mengeluarkan nilai kepatuhan untuk Kota Makassar pada tingkatan Provinsi Sulawesi Selatan di periode 2021-2023 yang dilampirkan pada table 1 sebagai perbandingan yaitu :

Tabel 1
Nilai Kepatuhan Kota Makassar di Periode 2021-2023

Tahun	Nilai Kepatuhan Kota Makassar	Zona	Kategori	Opini	Urutan Penilaian Kepatuhan
2021	76,82	Kuning	C	Kualitas Sedang	5
2022	80,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi	3
2023	80,40	Hijau	B	Kualitas Tinggi	4

Sumber : Ombudsman RI, 2024

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa Kota Makassar mengalami peningkatan skor dari 1 (satu) tahun terakhir, di tahun 2021 skor yang diperoleh 76,82 yang masuk dalam status zona kuning kategori C yang berarti kualitas sedang dan mendapatkan urutan pada posisi kelima, di tahun 2022 skor yang diperoleh 80,10 terjadi peningkatan sekitar 4,28% dengan perolehan tersebut Kota Makassar masuk dalam zona hijau yang berarti kualitas tinggi serta terjadi peningkatan urutan penilaian yang berada di urutan ketiga setingkat Provinsi Sulawesi Selatan, dan di tahun 2023 skor yang diperoleh 80,40 masih dalam taraf zona hijau kategori B dengan kualitas tinggi namun yang terjadi pada urutan penilaian kepatuhan Kota Makassar mengalami penurunan walaupun terjadi peningkatan pada skor yang diperolah akan tetapi peningkatan tersebut tidak signifikan yang mengakibatkan Kota Makassar harus turun pada posisi keempat digantikan oleh Kabupaten Gowa yang mendapatkan perolehan nilai mencapai

80,78 di tahun 2023. Dengan demikian pergeseran yang terjadi juga diartikan sebagai penurunan kualitas pelayanan publik yang ada di Kota Makassar.

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang mereka terima dengan pelayanan publik yang diharapkan (Gronross dalam Pristiria et.al, 2022). Disamping itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Moenir (Amin & Adil, 2018) mengemukakan lima faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat berjalan dengan baik yaitu, faktor kesadaran pegawai; faktor aturan sebagai standar pelayanan; faktor organisasi yang dipergunakan untuk menjalankan kegiatan pelayanan; faktor kemampuan dan keterampilan pegawai/*skill* dan; faktor sarana yang mendukung dalam kegiatan pelayanan. Penurunan yang terjadi dalam urutan perolehan nilai kepatuhan Kota Makassar tentunya tidak lain juga disebabkan karena faktor-faktor yang telah dikemukakan dan yang utama berkaitan dengan faktor standar pelayanan publik, faktor tersebut sangat mempengaruhi bagaimana peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan publik dengan begitu pemerintah telah mengatur sedemikian rupa pedoman dalam penyusunan standar pelayanan yang dapat diterapkan untuk semua instansi pemerintah sebagai komitmen mewujudkan *good governance* serta disesuaikan dengan kondisi lingkungan, ekonomi, serta budaya suatu daerah.

Adapun dampak positif yang dapat diperoleh jika implementasi Standar Pelayanan Publik dilakukan secara optimal yaitu, mempercepat proses pelaksanaan kerja atau mengefesiensikan waktu pelayanan; meningkatkan produktivitas layanan barang atau jasa; menjamin ketetapan waktu; menjamin kualitas produk; menciptakan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; dan menghasilkan kepuasan dan mengurangi reaksi emosinal

pelanggan. Oleh karena itu evaluasi kualitas pelayanan publik juga perlu ditingkatkan untuk tiap praktik pelayanan khususnya pada instansi yang paling dekat dengan masyarakat secara langsung.

Kelurahan Daya merupakan salah satu perangkat penyelenggara pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Kelurahan hadir untuk turut serta dalam membantu pelayanan publik sebagai bagian dari perangkat Kecamatan yang dengan harapan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan penyelenggara pelayanan publik lebih optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan sebagian wewenang camat kepada kelurahan tidak lain sebagai pelaksanaan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan, yang menekankan bahwa Kelurahan dituntut untuk mengurus urusan pemerintahannya sendiri serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dalam tiap jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kantor Kelurahan Daya yang diberikan kewenangan bertugas menjalankan fungsi-fungsi Kelurahan dan memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap proses administratif yang dijalankan. Hal-hal demikian yang seharusnya ada dalam pemerintahan sebagai cerminan birokrasi yang aktif maka akan tercipta rasa kepuasan terhadap pelayanan publik, sesuai dengan amanat pada Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 32 Tahun 2004 tentang Tata Kerja Pemerintah Kelurahan Dalam Daerah Kota Makassar.

Maka dari itu untuk merealisasikan segala acuan terkait bagaimana Kelurahan menjalankan proses pelayanan publiknya agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat membutuhkan Standar Pelayanan, dimana dalam hal ini belum dijalankan secara optimal oleh Kelurahan Daya setelah pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa kelurahan tersebut belum menjalankan sepenuhnya Standar Pelayanan sesuai

dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, hal tersebut mempengaruhi proses efektivitas pelayanan dan masyarakat sekitar. Faktor yang menjadi alasan mengapa belum dijalankan dengan optimal ialah terkait masalah penghematan penganggaran oleh karena itu diputuskan untuk sementara hanya persyaratan umum saja yang disediakan dan hal ini juga tidak sesuai standarisasi dimana Standar Pelayanan Publik seharusnya dipajang dalam ruang pelayanan.

Data awal dalam pra-penelitian diketahui jumlah jenis pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Daya ialah ada 67 (enam puluh tujuh) jenis pelayanan namun tentu hanya beberapa jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 2
Data Jumlah Penerima Layanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Penerima Layanan Pada Bukan Januari dan Februari 2024
1.	Surat Keterangan Belum Menikah /Pernyataan (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	12
2.	Surat Keterangan Domisili/Pernyataan (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	91
3.	Surat Keterangan Berkelakuan Baik	-
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu/Pernyataan (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	195
5.	Surat Pengantar Perekaman E-KTP	4
6.	Surat Keterangan Kelahiran (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	7
7.	Surat Pernyataan Belum Punya Akta Kelahiran	-
8.	Surat Keterangan Lahir Mati	-
9.	Surat Keterangan Kematian/Pernyataan (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	4
10.	Surat Pengantar Nikah	-
11.	Surat Pengantar Numpang Nikah	-
12.	Surat Keterangan Pindah Penduduk	-
13.	Surat Keterangan KTP Dalam Proses	-
14.	Surat Pengantar Umum	2
15.	Surat Keterangan Domisili Perusahaan/Lembaga (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	1
16.	Surat Keterangan Cerai Nikah	1
17.	Surat Keterangan Rujuk Nikah	-

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Penerima Layanan Pada Bukan Januari dan Februari 2024
18.	Surat Permohonan Kartu Keluarga	-
19.	Surat Keterangan Usaha/Pernyataan (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	71
20.	Surat Permohonan Perubahan Kartu Keluarga	-
21.	Surat Keterangan Belum Bekerja/Pernyataan	3
22.	Surat Izin Keramaian	2
23.	Surat Keterangan Belum Memiliki KTP	-
24.	Surat Keterangan GAIB	3
25.	Surat Keterangan Kebakaran	1
26.	Surat Keterangan Kejandaan	2
27.	Surat Keterangan Penghasilan	1
28.	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah/Pernyataan	15
29.	Surat Keterangan Identitas/Pernyataan (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	5
30.	Surat Keterangan Orang Tua/Wali Siswa	-
31.	Surat Undangan	-
32.	Surat Ahli Waris (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	-
33.	Surat Penelitian (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	-
34.	Surat Keterangan Umum (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	1
35.	Surat Pengantar SKCK	-
36.	Surat Tugas	-
37.	Surat Keterangan Duda	-
38.	Surat Pernyataan Tidak Memiliki Penghasilan	-
39.	Surat Keterangan/Pernyataan Penghasilan Orang Tua	-
40.	Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah	-
41.	Surat Pernyataan Umum	-
42.	Surat Keterangan Pindah Masuk	-
43.	Surat Pengantar Perolehan Izin Masuk	-
44.	Surat Permohonan Umum	-
45.	Surat Kuasa Waris	-
46.	Surat Pernyataan Hibah	
47.	Surat Pernyataan Khusus Ahli Waris (Sesuai Tata Naskah Perwali No.35 Tahun 2014)	-
48.	Surat Kuasa Umum	-
49.	Surat Sanggahan Pegawai	-
50.	Surat Keterangan Bukti Foto	-
51.	Surat Duplikat Kematian	-
52.	Surat Panggilan	-
53.	Surat Rekomendasi Izin Usaha	-
54.	Surat Keterangan Ahli Waris	-
55.	Surat Pengantar Screening Pra Nikah	-
56.	Surat Referensi	-

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Penerima Layanan Pada Bukan Januari dan Februari 2024
57.	Surat Keterangan PBB Tercecer	-
58.	Surat Jaminan Kesanggupan Keluarga	-
59.	Surat Kematian (Format Dukcapil)	-
60.	Surat Teguran	-
61.	Surat Pernyataan Hasil Sanggahan TPP	-
62.	Surat Kelahiran (Format Dukcapil)	-
63.	Surat Kelahiran Kain Kafan	-
64.	Surat Izin Penelitian	-
65.	Surat Keterangan Tidak Mampu Khusus Anak (Tidak Ada NIK)	-
66.	Surat Kelahiran Format Baru Sekda	2
67.	Surat Kematian Format Baru Sekda	-

Sumber : Website SIM Lurah Daya, 2024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan jumlah penerima layanan di bulan Januari dan Februari tahun 2024 pada Kantor Kelurahan Daya dalam kurun waktu dua bulan masyarakat banyak melakukan pengurusan 3 (tiga) jenis layanan tersebut, maka dari itu peneliti mengambil ketiga jenis pelayanan tersebut untuk dibuatkan Standar Pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Kantor Kelurahan Daya pada hari dan tanggal Selasa, 19 Maret 2024 belum menemukan adanya Penyusunan Standar Pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada serta terkonfirmasi melalui wawancara bersama Sekretaris Lurah Daya, “di Kantor Kelurahan Daya hanya persyaratan umum saja yang disampaikan kepada warga seperti membawa surat pengantar RT atau KTP/KK untuk pengurusan surat keterangan”

Sementara itu dalam wawancara tersebut ditemukan bahwa Kantor Kelurahan Daya hanya memberikan informasi terkait persyaratan apa yang harus masyarakat bawa untuk bisa dilayani, tidak jarang masyarakat jika ingin mengurus persuratan tertentu kemudian datang ke Kantor Kelurahan tanpa membawa

apapun akan diminta kembali menyiapkan persyaratan yang diperlukan. Sesuai dengan informasi yang diberikan oleh masyarakat setempat bahwa :

> Saya tidak tahu bahwa persyaratan apa saja yang perlu saya bawa terkadang saya hanya membawa KTP namun ternyata sampai di Kantor Kelurahan Daya saya diberikan informasi bahwa perlu adanya surat pengantar dari RT

Berdasarkan wawancara awal dari kedua narasumber tersebut telah memvalidasi bahwa tanpa adanya Standar Pelayanan yang diterapkan maka dampak yang terjadi di masyarakat ketidakjelasan prosedur sehingga pelayanan terasa berbelit-belit. Masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas rangkaian prosedur pelayanan akan menaruh rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, yang lebih jauh lagi tindakan malaadministrasi akibat pengabaian Standar Pelayanan sangat marak ditemukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan maka penelitian ini berkaitan dengan Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Daya, untuk membantu memaksimalkan penerapan pelayanan prima dan memberikan akses informasi layanan yang sistematis melalui Standar Pelayanan. Dengan hal tersebut peneliti bekerjasama dengan pegawai Kantor Kelurahan Daya sebagai pemberi informasi kepada peneliti. Maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini dalam sebuah tugas akhir (skripsi karya) dengan judul **“Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Daya Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Daya Kota Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian yaitu melalui Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Daya Kota Makassar diharapkan akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka manfaat yang diharapkan oleh penulis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menghasilkan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh, terlebih lagi terhadap ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan serta menjadi rujukuan dalam penelitian berikutnya

2. Manfaat Praktis

Bagi instansi terkait penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan manfaat sebagai bentuk transparansi dan keterbukaan informasi dalam pelayanan melalui Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Daya Kota Makassar.