BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, masyarakat semakin mengharapkan perkembangan peningkatan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap kinerja pada suatu instansi pemerintahan sebagai suatu penyedia layanan jasa. dalam hal ini juga menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah karena mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan tugas pelayanan agar dapat mencapai tujuan dan sasaran pembangunan nasional yang berkelanjutan (Numberi et al., 2024) budaya kerja dalam sistemmanajemen pemerintahan (Nugroho & Halik, 2016).

Pelayanan publik diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelaksana pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi warga negara. Tolak ukur kinerja pemerintahan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan tersebut. Salah satu tuntutan dari Reformasi adalah melaksanakan fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai penyedia pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan ini masih terus dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas disegala bidang, hal ini dikarenakan pengelolaan pelayanan publik yang masih belum sesuai dengan harapan 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 mencipktakan pelayanan yang berkualitas bagi masyakarat dan pelayanan publik yang berkualitas di semua tingkatan, namun fakta yang terjadi saat ini adalah pengeloloaan dan pelayanan publik terus gagal memenuhi harapan masyarakat.

Timbulnya ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan menjadi perhatian penting dalam masalah kualitas pelayanan. Jadi ketika kualitas pelayanan rendah maka tentunya pelayanan public yang diterima oleh masyarakat juga tentu akan rendah. Sebaliknya pula, ketika pelayanan memiliki kualitas tinggi maka tentunya akan mengahasilkan output pelayanan yang bagus pula. Sehingga dapat saya simpulkan bahwa pentingnya sebuah pelayanan publik yang terlaksana dengan baik. Meskipun, masih banyak masalah yang sering dijumpai seperti maraknya diskriminasi dalam pelayanan, ketidak jelasan 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 kementrian sampai tingkat lurah atau desa.

Satu instansi pemerintah yang masih belum memenuhi standar pelayanan yang sudah diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintahan Kabupaten Enrekang yaitu pada Kelurahan Lewaja. Berdasarkan wawancara pra penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna layanan Kelurahan Lewaja pada tanggal 13 Maret 2024 menyatakan bahwa :

> “saya juga tidak tau bagaimana alur pelayanan dan persyaratan yang

> mau saya urus, karna dikantor kelurahan juga tidak ada semacam informasi atautempelan syarat-syarat yang harus dipenuhi mengurus (KTP), jgn kan ktp layanan lain saja tidak ada juga alurnya seperti apa" (wwc/SW).

Dari pernyataan tersebut, Masyarakat merasa masih kurangnya informasi yang diberikan oleh pemerintahan setempat, yaitu informasi terkait proses pelayanan yang tidak memiliki kejelasan dalam hal prosedur dan syarat yang harus di penuhi.Sehingga menjadi sebuah kendala yang menghabat efesiensi pelayanan. Dengan demikian hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kesadaran terhadap peningkatan pelayanan masih belum terealisasikan dan dibutuhkan perubahan atau peningkatan pada kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Lewaja Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan hasil informasi yang telah dilaksanakan terdapat kurang lebih 12 pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun pemberian pelayanan yang diberikan pada Kelurahan Lewaja yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.
Jenis Pelayanan Kantor Kelurahan Lewaja

No	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana/Penanggung Jawab
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Seluruh Pejabat Dan Staf Kantor Kelurahan Lewaja
2.	Kartu Identitas Anak (KIA)	
3.	Kartu Keluarga (KK)	
4.	Surat Keterangan Tinggal Sementara	
5.	Surat Pengantar Pindah Datang Penduduk	
6.	Surat Keterangan Pindah	
7.	Surat Pengantar Keterangan Domisili	
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	
9.	Izin Usaha Mikro	
10.	Izin Usaha Kecil	
11.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	
12.	Surat keterangan sudah menikah/ Belum menikah	

Sumber : Data Kelurahan Lewaja , 2024

Berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam proses pelayanan peneliti mengambil 3 pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Lewaja. Yakni, Surat Pengantar Penerbitan Kartu

Keluarga (KK), Surat Pengantar Penerbitan Kartu Penduduk (KTP) dan Surat Keterangan Domisili.

Alasan peneliti mengambil ketiga layanan tersebut untuk dibuatkan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Lewaja Kabupaten Enrekang yaitu karena dari hasil Wawancara dan Observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada prapenelitian yang dimana ketiga layanan tersebut yang paling sering di gunakan oleh masyarakat pada Kantor Kekurahab Lewaja sehingga itu yang menjadi alasan kuat peneliti untuk membuatkan Standar Pelayanan pada ketiga layanan tersebut . Adapun tiga jenis layanan yang dimaksud yaitu :

Tabel 2.
Jenis Pelayanan Penyusunan Standar Pelayanan

NO	Jenis Pelayanan	Frekuensi/Jumlah Tahun 2023
1	Surat Pengantar Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	121
2	Surat Pengantar Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	216
3	Pelayanan Surat Keterangan Domisli	110

Sumber : Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil observasi danwawancara bersama Elfitri Hidayanti,S.AP selaku Lurah Lewaja yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan adanya sebuah cerminan pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ketanggapan, kehandalan dalam hal menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Maka hal ini peneliti mengambil penelitian standar pelayanan untuk membantu Kelurahan Lewaja dalam memberikan pelayanan yang dapat terukur dengan adanya standar pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan maka peneliti menarik sebuah judul.**“PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN LEWAJA KABUPATEN ENREKANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang di angkat pada penelitian ini adalah bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Lewaja Kabupaten Enrekang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas tujuan penelitian yaitu merumuskan standar pelayanan dan memberikan kemudahan dalam masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pada Kantor Kelurahan Kabupaten Enrekang .

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat antara lain:

1. Manfaat teoritis
   a. Menambah sumber pengetahuan mengenai standar pelayanan.
   b. Sumber informasi bagi penelitian untuk masa yang akan dating.
2. Manfaat praktis

   Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menyelesaikan masalah pelayanan publik yang terjadi dengan menerapkan standar pelayanan di Kantor Kelurahan Lewaja Kabupaten Enrekang.