BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela et.al., 2010). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (2015). Pasolong (2017), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan (2017) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Pasolong (2017) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Sedangkan Menurut Widodo, (2001) Pelayanan Publik adalah Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sedangkan yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak

mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat (Botutihe, 2017)

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lainlain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial (Mahsyar, 2011)

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataanya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara umum pelayanan aparat kelurahan belum memenuhi harapan masyarakat, dimana masyarakat masih merasakan kelemahan yang berdampak pada kerugian masyarakat itu sendiri. Realita yang kita dapatkan adalah terkadang dalam pengurusan, masyarakat masih mengeluh karena pelayanan yang lambat.

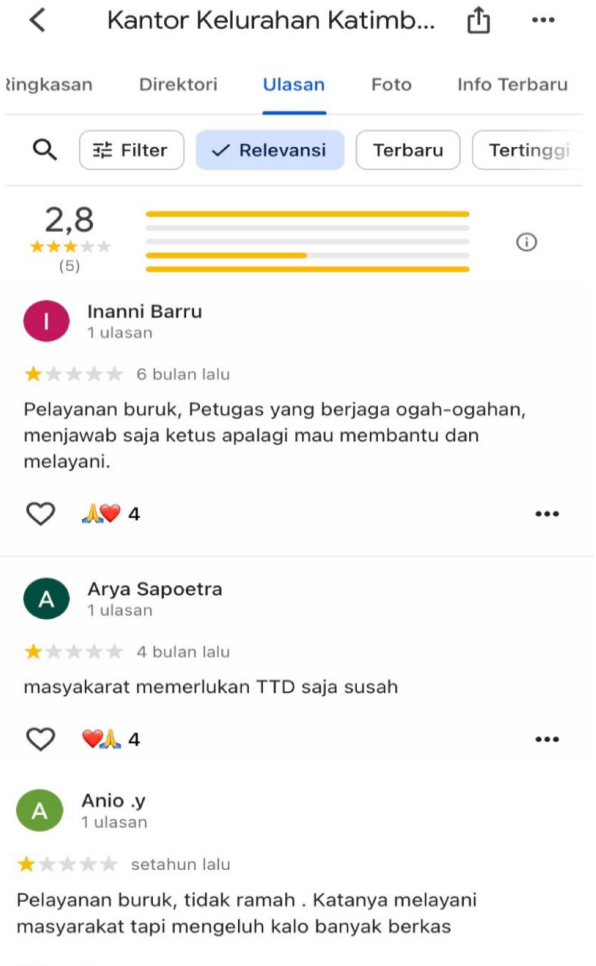
Dapat saya simpulkan bahwa pentingnya terselenggaranya sebuah pelayanan publik yang belum terealisasikan dengan baik. Masih banyak masalah- masalah penting yang masih sering terjadi seperti tidak adanya kejelasan tarif/biaya serta waktu pelayanan yang kurang tepat. Satu instansi pemerintah yang masih belum memenuhi standar pelayanan yang sudah

diberikan oleh pemerintah khususnya pemerintahan Kota Makassar yakni pada Kelurahan Katimbang. Berdasarkan wawancara prapenelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dengan Lurah Katimbang menyatakan bahwa,

> “Jadi disini itu dek belum ada standar pelayananya, bisa kita liat ditembok yang terpajang itu cuma berupa persyaratan-persyaratan yang umum saja dan hampir mirip-mirip semua persyaratannya tapi kalau dokumen standar pelayananya belum ada dari kantor kami” (AM, 01 Februari 2024)

Adapun data pendukung bahwa kelurahan katimbang membutuhkan Standar Pelayanan dengan adanya ulasan buruk dari beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan kurang memuaskan yang dapat dilihat dari laman web kelurahan katimbang yang hanya medapatkan penilaian 2,8 saja.

Gambar 1
Rating Instansi



Sumber: Kelurahan Katimbang, 2024

Di kelurahan Katimbang terdapat beberapa jenis pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat setempat yaitu sebagai berikut:

Tabel 1
Pelayanan di Kelurahan Katimbang

NO	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana/Penanggung Jawab
1.	Surat Pengantar Kartu Penduduk (KTP)	Seluruh Pejabat dan staf Kelurahan
2.	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)	
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	
4.	Surat Pengantar Keterangan Domisili	
5.	Surat Pengantar Pindah Keluar Penduduk	
6.	Surat Keterangan Domisili Kantor, Lembaga,Yayasan & Perusahaan	
7.	Surat Untuk Legalisir	
8.	Surat Pengantar Pindah Datang	
9.	Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	
10.	Surat Keterangan Sudah Menikah/Belum Menikah	
11.	Surat Keterangan Janda/Duda	
12.	Surat Keterangan Usaha	
13.	Surat Keterangan Ahli Waris/Kuasa Ahli Waris	
14.	Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	
15.	Surat Keterangan Kematian	
16.	Surat Pengantar Izin Menikah	
17.	Surat Pengantar Izin Keramaian	
18.	Surat Pengantar Balik Nama PBB	
19.	Surat Pernyataan Tanah Tidak Sengketa	
20.	Surat Keterangan Lahir	

Sumber: Data Kelurahan Katimbang, 2024

Berdasarkan wawancara peneliti bersama Bapak Lurah yang mengatakan bahwa diantara semua layanan yang ada maka Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan Surat Keterangan Usaha yang paling banyak diakses oleh masyarakat setempat dan ketiga pelayanan itu yang akan dibuatkan Standar Pelayanan. Maka dari itu peneliti menarik sebuah judul

“Penyusunan Standar Pelayanan pada Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yangbhendak 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 datang
2. Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menyelesaikan masalah pelayanan publik yang terjadi dengan menerapkan standar pelayanan di Kantor Kelurahan Katimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar