BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar setiap warganya melalui pelayanan publik, sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang dasar ini menetapkan bahwa tujuan pembentukan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahtraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam upaya memajukan kesejahtraan umum, pemerintah diharapkan memberikan layanan publik yang efektif kepada seluruh masyarakat, mencakup pelayanan jasa, barang, dan administrasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik telah memberikan landasan hukum yang jelas, tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal masih sangat nyata.

Meskipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan landasan hukum yang jelas namun, birokrasi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitasnya. Pelayanan Publik memiliki banyak hambatan sehingga menjadi sorotan utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia, seperti kesenjangan yang ada dan implementasinya yang terjadi dilapangan. Perubahan secara menyeluruh diperlukan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapat akses dan mendapat pelayanan yang maksimal. Khususnya di indonesia pelayanan publik yang optimal masih belum dapat direalisasikan, hal ini tercermin dari kondisi birokrasi dalam negeri.

Masih terdapat berbagai permasalahan permasalahan penting yang sering muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa kendala yang sering dihadapi yaitu tidak adanya standar pelayanan yang berlaku dan seringnya terjadi diskriminasi pelayanan yang diterima. Hal ini tercermin dari kondisi birokrasi dalam negeri saat ini.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib diikuti dan dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Menurut (Nugroho & Abdul, 2014), standar pelayanan merupakan standar baku yang menjadi pedoman yang harus sama-sama dipatuhi dan ditegakkan oleh penyelenggara pelayanan, dan dapat menjadi pedoman untuk seluruh penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan.

Menurut (Dwimawanti, 2014) Pada dasarnya pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah wajib memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga menjadi salah satu aspek penilaian atau menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata, masyarakat dapat melihat ataupun menilai secara langsung kinerja pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat terdiri dari semua warga negara yang menerima pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik sebagai individu, kelompok, maupun badan hukum. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman penyelenggara pelayanan dan

acuan penilaian pelayanan, sebagai komitmen dan janji pemberi pelayanan kepada masyarakat akan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, dan terjangkau. Dalam kerangka hukum yang lebih luas, penetapan standar pelayanan juga mencerminkan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, yang memberikan landasan hukum bagi pembentukan dan pengelolaan kelurahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, di dalam pasal 229 ayat (1) menyebutkan bahwa Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Kelurahan merupakan pembagian wilayah Administratif di Indonesia di bawah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, pada Pasal 3 ayat (3) bahwa Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah berdasarkan surat keputusan Bupati/Walikota atas usulan Camat dari Pegawai Negeri Sipil.

Salah satu tugas utama pemerintah kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari struktur pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat, pemerintah kelurahan harus menjalankan tugasnya dengan efektif untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Terselenggaranya pemberi layanan publik wajib dengan memiliki standar pelayanan serta dipublikasikan sehingga dapat menjadi acuan?pedoman bagi pemberi maupun penerima layanan (Prissando et al., 2022). Seperti yang kita ketahui, masih banyak instansi pemerintah kelurahan yang belum memiliki standar pelayanan publik, yang sebenarnya

sangat penting untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, salah satunya adalah Kantor Kelurahan Sumpang Binangae Kabupaten Barru.

Kantor Kelurahan Sumpang Binangae merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan publik di kabupaten barru yang memiliki 16 jumlah pelayanan yang terdiri dari :

Table 1

Jenis Pelayanan Kantor Kelurahan Sumpang Binangae

No.	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana/Penanggung Jawab
1.	Pelayanan surat pengantar Kartu Keluarga (KK) bagi pindah masuk	Seluruh pejabat dan staf Kantor Kelurahan Sumpang Binangae
2.	Pelayanan pengantar KTP, akte kelahiran, pindah keluarga, akte kematian.	
3.	Pelayanan surat keterangan domisili	
4.	Pelayanan surat rekomendasi nikah	
5.	Pelayanan surat keterangan beda nama / data	
6.	Pelayanan surat keterangan berdirinya usaha	
7.	Pelayanan surat keterangan ahli Waris	
8.	Pelayanan surat pengantar keterangan catatan kepolisian (SKCK)	
9.	Pelayanan surat keterangan belum menikah	
10.	Pelayanan surat keterangan penghasilan orang tua	
11.	Pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM)	
12.	Pelayanan surat keterangan silsilah keluarga	
13.	Pelayanan surat keterangan kematian	
14.	Pelayanan pengantar mutasi PBB	
15.	Penertiban NIB	
16.	Pelayanan surat keterangan pencocokan tanah / kepemilikan tanah	

Sumber : Kantor Kelurahan Sumpang Binangae 2024

Berdasarkan struktur organisasi Kantor Kelurahan Sumpang Binangae terdapat 7 orang pegawai didalamnya, yakni sebagai berikut :

Table 2

Nama Staff Keluran Sumpang Binangae

No.	Nama	Jabatan
1.	Badaruddin, S.Sos	Lurah
2.	Andi Erna Jaya, S.IP	Sekretaris Lurah
3.	Andi Ikbar	Pengadaan
4.	Marwadi	Petugas penggandaan
5.	Muhajirah, S.E	Kasi tata pemerintah
6.	Arwin Munandar, S.Kep	Kasi ketertiban dan ketertiban umum
7.	Irma Suryani, S.Sos	Kasi perekonomian dan PMK

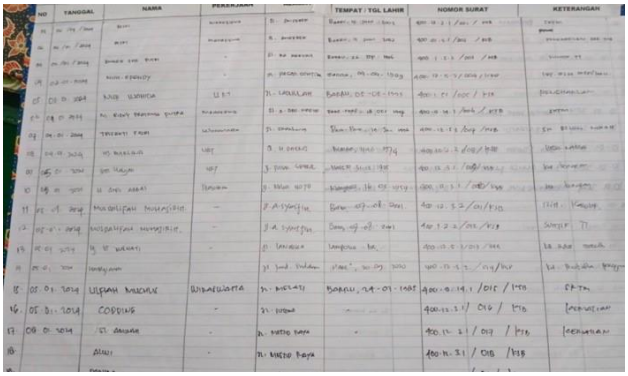
Sumber : Kantor Kelurahan Sumpang Binangae 2024

Dengan melihat tabel 2 diatas jumlah pegawai dan jumlah pelayanan di atas, tentunya di butuhkan reformasi birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian dengan salah satu pegawai kelurahan sumpang binangae pemberi layanan kepada masyarakat kelurahan sumpang binangae pada tanggal 5 Maret 2024 mengatakan bahwa, “Kalau untuk Standar Pelayanan pada saat ini semua jenis pelayanan belum ada standar pelayanannya dek, jadi kadang ada masyarakat juga yang pulang balik karena belum tahu syarat-syarat yang di perlukan. Jika nanti adek bersedia membuatkan beberapa, kami sebagai pegawai disini akan siap membantu dek”. (ARJ, 5 Maret 2024)

Dari pernyataan tersebut dapat kita simpulkan bahwa masih

kurangnya kejelasan terkait standar pelayanan yang dibutuhkan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan pelayanan yang sering digunakan oleh masyakat peneliti mengambil 3 pemberian pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan sumpang binangae yang sesuai dengan saran dari sekretaris kelurahan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 5 Maret 2024 yakni : “ Ada tiga jenis pelayanan yang sangat sering masyarakat gunakan yaitu, Pembuatan surat Keterangan Tidak Mampu, Pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK) bagi Pindah Masuk dan Pembuatan surat Keterangan Domisili. Jadi mungkin adek bisa mengambil pelayanan itu saja untuk dibuatkan standar pelayanan nantinya”. Selain itu hal ini juga diperkuat melalui buku agenda dan jumlah pelayanan pada kantor kelurahan Sumpang Binangae yaitu, sebagai berikut:

Gambar 1
Buku Agenda



Sumber : Kantor Kelurahan Sumpang Binangae

Table 3
Jumlah Layanan Kelurahan Sumpang Binangae

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Layanan
1	Pelayanan surat pengantar kartu keluarga (KK) bagi pindah masuk	29
2	Pelayanan pengantar KTP, akte kelahiran, pindah keluarga, akte kematian.	19
3	Pelayanan surat keterangan domisili	24
4	Pelayanan surat rekomendasi nikah	6
5	Pelayanan surat keterangan beda nama / data	9
6	Pelayanan surat keterangan berdirinya usaha	9
7	Pelayanan surat keterangan ahli waris	8
8	Pelayanan surat pengantar keterangan catatan kepolisian (SKCK)	19
9	Pelayanan surat keterangan belum menikah	12
10	Pelayanan surat keterangan penghasilan orang tua	14
11	Pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM)	26
12	Pelayanan surat keterangan silsilah keluarga	9
13	Pelayanan surat keterangan kematian	14
14	Pelayanan pengantar mutasi PBB	8
15	Penertiban NIB	6
16	Pelayanan surat keterangan pencocokan tanah / kepemilikan tanah	6

Sumber : Kantor Kelurahan Sumpang Binangae 2024

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dan buku agenda Kelurahan Sumpang Binangae dapat di simpulkan bahwa ada beberapa jenis pelayanan yang paling sering dibutuhkan masyarakat dalam tiga bulan belakangan ini di Kantor Kelurahan Sumpang Binangae yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Kartu Keluarga bagi Pindah Masuk dan Surat Keterangan Domisili.

Maka hal ini Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat standar pelayanan yang dapat membantu kelurahan sumpang binangae yang sesuai dengan peraturan pemerintah guna menciptakan pelayanan yang baik dan teratur melalui skripsi karya yang berjudul **“PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN KANTOR KELURAHAN SUMPANG BINANGAE KAB. BARRU”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Sumpang Binangae Kabupaten Barru?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sumpang Binangae Kabupaten Barru dan menyediakan acuan atau pedoman berupa standar pelayanan pada instansi tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melihat latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat, antaranya yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian serta karya ini diharapkan dapat memberikan masukan serta sebagai alat pertimbangan dalam mengoptimalkan serta pengadaan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Sumpang Binangae Kabupaten Barru.

2. Manfaat Praktis

   Dengan pengadaan Standar Pelayanan dapat meningkatkan kualitas kinerja dari Kantor Kelurahan Sumpang Binangae serta Standar Pelayanan ini nantinya dijadikan acuan oleh pegawai