BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik saat ini dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang praktis, ekonomis, cepat dan tepat agar memenuhi kewajiban negara melayani setiap warga negara memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat demi terwujudnya tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelayanan Publik berasal dari kata Public Service, public yang berarti masyarakat atau segala hal yang berkaitan dengan masyrakat umum dan negara, *service* yang berarti suatu kegiatan yang diberikan kepada masyarakat umum (Haikal, 2022)

Kehidupan Masyarakat sangat dekat dengan pelayanan publik dalam kehidupan sehari hari, terkait dengan perizinan, ketersediaan air dan listrik, pelayanan kesehatan, pendidikan hingga jaminan sosial, semua membutuhkan pelayanan administrasi melalui pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintahan daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk diberikan kepada masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, masyarakat sebagai pengguna layanan publik harus memiliki kesadaran terkait peran juga hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan, tujuan pelayanan publik sendiri adalah memberikan kepuasan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya (Rahmadana et al., 2020). Penyelenggaraan pemerintahan yang terjadi saat ini diserahkan kepada pemerintah daerah dengan maksud untuk meningkatkan pemberian layanan dengan lebih baik, cepat dan benar kepada masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi layanan administrasi diharapkan untuk memberi pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat yang menyangkut dengan pelayanan prima, layanan yang dapat terus ditingkatkan menjadi semakin baik, cepat dan baru, semakin murah dan juga sederhana. Pelayanan publik diberikan penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal yang harus difokuskan dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif.

Penyelenggaraan pelayanan yang baik tercapai ketika pemberi layanan melakukan dengan baik. Pemerintahan yang baik harus terbuka atau transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab (Nengsih et al., 2019). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan penyelenggara adalah pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwewenang dalam urusan administrasi kependudukan. Instansi pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik yang di maksud adalah pemerintahan kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang untuk melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Sebagai penyelenggara pemerintahan daerah, kantor Kelurahan memiliki peran penting dalam administrasi terkait kependudukan karena Kelurahan merupakan unit administratif dalam kota yang terdekat dengan masyarakat. Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 menjelaskan Kelurahan

bertugas sebagai penyedia layanan dalam pengelolaan pemerintahan dengan melakukan pelayanan umum, pemberdayaan masyarakat dan pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum serta melaksanakan kebijakan publik sesuai dengan peraturan. Menurut Nengsih et al. (2019) sebagai tingkat yang paling rendah dalam struktur pemerintahan, Kelurahan seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Pengurusan administrasi melalui kantor Kelurahan mengharuskan pengimplementasian terhadap peraturan perundang-undangan, namun berdasarkan pengalaman dan pengamatan Penulis di kantor 4 Kantor Kelurahan dalam Kecamatan Panakukang di Kota Makassar, masih minimnya informasi terkait alur pelayanan mengenai persyaratan dan prosedur.

Administrasi pelayanan publik perlu untuk memiliki kualitas yang baik, kualitas pelayanan publik memiliki karakteristik, menurut Nasir dalam Nugroho & Halik (2016) kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu, aksebilitas juga kemudahan untuk mendapatkan jasa yang meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasional, keberadaan pegawai saat jam operasional berlangsung, akurasi pelayanan yang diberikan, sikap dan informasi yang diberikan, kondisi hingga keamanan terkait fasilitas yang disediakan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan secara keseluruhan, masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, pelaksana pelayanan administrasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dalam hal ini desa/Kelurahan memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan salah satunya Kelurahan Tello Baru.

Kelurahan Tello Baru adalah sebuah Kelurahan di Kecamatan Panakukang, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan yang terdiri dari 51 RT dan 11 RW. Tello Baru merupakan wilayah hasil pemekaran dari distrik Mangasa yang dimekarkan menjadi 4 Kelurahan, Kelurahan Borong, Kelurahan Batua, Kelurahan Paropo dan

Kelurahan Tello Baru. Pelayanan yang diberikan Kelurahan Tello Baru sebagai berikut :

Tabel 1
Daftar Pelayanan di Kelurahan Tello Baru

No	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana / Penanggung Jawab
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu	Seluruh Pejabat dan Staf Kelurahan Tello Baru
2.	Surat Keterangan Domisili	
3.	Surat Keterangan Kematian	
4.	Surat Keterangan Pindah	
5.	Surat Keterangan Belum Menikah	
6.	Legalisir	
7.	Surat Keterangan Kelahiran	
8.	Surat Pernyataan Kepemilikan Tanah	
9.	Surat Keterangan Usaha	
.10.	Surat Keterangan Balik Nama PBB	

Sumber: Kelurahan Tello Baru, 2024

Pelayanan yang dilakukan Kelurahan Tello Baru belum ada yang memiliki standar pelayanan, berdasarkan wawancara dengan bapak Lurah Tello Baru pada tanggal 22 Februari 2024 yang mengatakan “iya, di sini belum ada standar pelayanannya”.

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan selanjutnya menjadi acuan untuk menilai kualitas sebuah pelayanan sebagai komitmen dan janji kepada Masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat dan terukur. Standar pelayanan sendiri memiliki prinsip yang sederhana, akuntabel, transparan, partisipatif, berkelanjutan dan adil. Kelengkapan berkas administrasi pada Kelurahan Tello Baru sering menjadi hambatan bagi Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan wawancara pra-penelitian yang dilakukan peneliti dengan Kepala Kelurahan Tello Baru pada tanggal 22 Februari 2024 menyatakan bahwa :

”Kebetulan juga saya baru sebulan dan memang target-target untuk berbenah dengan hal-hal yang perlu dibenahi terkait dengan administrasi yang menjadi standar-standar pelayanan publik, masyarakat juga harus tahu terkait dengan transparansi, pelayanan pelayanan apa yang harus di lengkapi supaya masyarakat tidak bingung-bingung lagi, terkait degan informasi”

Hasil wawancara dengan Masyarakat di Kelurahan Tello Baru, menjelaskan :

> Saya baru Pertama kali mau mengurus surat keterangan tidak mampu untuk keperluan beasiswa, terus saya sewaktu mengurus ke Kantor Lurah, saya datang membawa kelengkapan berkas seperti KTP dan Kartu Keluarga, tapi kata petugasnya, saya harus dapat surat keterangan dari RT, jadinya saya harus pulang lagi, ketemu RT, na saat itu RT tidak di tempat, jadi saya harus menunggu lagi.

Dari pernyataan masyarakat, proses kegiatan pelayanan yang di dapatkan masyarakat di Kelurahan, masyarakat juga terkendala dengan informasi alur pelayanan di kantor Kelurahan, bagaimana informasi terkait waktu dalam mendapatkan pelayanan, bolak balik untuk mendapatkan informasi dan melengkapi persyaratan kelengkapan dokumen, bagaimana alur pelayanan dan waktu yang tidak jelas, kurangnya informasi yang valid dan kesadaran masyarakat untuk mendapatkan informasi yang valid.

Informasi sangat berperan penting dalam terlaksananya pelayanan yang berkualitas. Akibat dari kurangnya informasi untuk mengakses pelayanan pada lingkup pelayanan di kantor kelurahan dapat memberikan dampak kerugian terkait waktu dan biaya bagi masyarakat yang membutuhkan akses pelayanan di kantor kelurahan. Dampak pengalaman dari pelayanan yang didapatkan masyarakat saat ingin mengkases pelayanan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan Kelurahan Tello Baru, hasil wawancara dengan Sekertaris Lurah menyatakan ”Biasanya surat keterangan domisili, sama ada itu surat keterangan tidak mampu kalau mau mengurus bantuan-bantuan sama surat keterangan kematian”.

Hasil wawancara dari Sekertaris Lurah dan dibenarkan oleh Seksi Pemerintahan menyatakan, khususnya terhadap tiga pelayanan yang memiliki

urgensi untuk dibuatkan standar pelayanan di Kelurahan Tello Baru dengan pelayanan yang paling sering di lakukan, yaitu surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu dan surat kematian.

Data yang diterima Kantor Kelurahan Tello Baru terkait pelayanan yang paling banyak di layani :

Tabel 2
Penggunaan Layanan Pada Kelurahan Tello Baru

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu	139
2.	Surat Keterangan Domisili	111
3.	Surat Keterangan Kematian	76
4.	Surat Keterangan Pindah Keluar	17
5.	Surat Keterangan Belum Menikah	17
6.	Legalisir	17
7.	Surat Keterangan Kelahiran	16
8.	Surat Pernyataan Kepemilikan Tanah	12
9.	Surat Keterangan Usaha	12
.10.	Surat Keterangan Balik Nama PBB	6

Sumber: Kelurahan Tello Baru, 2024

Berdasarkan hal tersebut di atas, terkait urgensi pelayanan juga masalah terkait informasi dan transparansi hingga keinginan untuk pembenahan administrasi di Kantor Kelurahan Tello Baru yang juga dapat membantu Kelurahan Tello Baru untuk membangun perilaku aparatur yang berintegritas, berproduktivitas dan bertanggung jawab serta memiliki pola pikir dan budaya kerja yang baik, maka peneliti mengambil penelitian terkait standar pelayanan untuk membantu menyusun standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Tello Baru.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang masalah, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Tello Baru?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyusun standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Tello Baru.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan pengetahuan terkait penyusunan standar pelayanan

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan dan menyelesaikan masalah pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tello Baru.