BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi dan otonomi daerah merupakan langkah-langkah secara menyeluruh dan bertahap untuk memperbaiki tata pemerintahan menuju *good governance.* Salah satu indikator keberhasilannya adalah kualitas layanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini adalah hal yang sangat penting dan tidak dapat dipertanyakan lagi pada saat ini, seiring dengan meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan efektif (Dwimawanti, 2004).

Good governance adalah salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan cara layanan publik diselenggarakan dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi, mengingat visi dari reformasi birokrasi adalah terwujudnya *good governance*. Oleh karena itu, penting untuk diakui bahwa hal ini patut dan sangat penting untuk dikembangkan dalam sistem pelayanan publik di Indonesia (Dame, 2020). *Good governance* pada dasarnya adalah ide yang mengacu pada proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara kolektif. Ini merupakan kesepakatan yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta untuk menyelenggarakan pemerintahan suatu negara. Di Indonesia, konsep *good governance* mulai diperkenalkan dan diterapkan secara serius sejak era Reformasi dimulai. Era ini ditandai dengan perombakan sistem pemerintahan untuk mencapai proses demokratis yang transparan, sehingga *good governance* menjadi alat penting dalam reformasi pemerintahan. Namun, implementasi *good governance* di Indonesia belum sepenuhnya mencapai tujuan reformasi sebelumnya.

Banyaknya ditemukan kecurangan dan penyimpangan dalam pengelolaan anggaran dan akuntansi, yang merupakan dua aspek utama dari *good governance* (Dewi & Suparno, 2022).

Kemunculan *good governance* terjadi karena ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan yang telah lama dipercayai sebagai penyelenggara urusan publik. Penerapan praktik *good governance* bisa dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu opsi strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pelaksanaan tugas dan penilaian kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik juga dianggap sebagai pendorong utama yang sangat penting oleh semua pihak yang terlibat dalam unsur *good governance*. Pejabat publik, elemen masyarakat sipil, dan sektor bisnis sama-sama memiliki kepentingan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang mendasari bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, peningkatan kinerja pelayanan publik dianggap penting oleh para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik merupakan domain dimana ketiga unsur *governance* berinteraksi dengan sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini menjadi ciri khas praktik *good governance* dapat diterjemahkan dengan lebih mudah dan jelas melalui pelayanan publik (Engkus & Azan, 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab terpenting pemerintah dengan menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Dewi &

Suparno, 2022). Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan dan penerapan *good governance* di Indonesia:

1. Pelayanan publik merupakan area dimana negara, melalui pemerintahnya, berinteraksi dengan lembaga non-pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan meningkatkan dukungan masyarakat terhadap kinerja birokrasi.
2. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat dijelaskan dengan mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua elemen *governance*, termasuk pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Pelayanan publik, diungkapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009 Pasal 1 ayat (1) yaitu:

> “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan Publik adalah permasalahan yang sangat penting karena merupakan bidang dimana pemerintah dan penduduk Indonesia berinteraksi secara langsung. Masyarakat Indonesia juga bersedia membayar pajak dan mempercayakan pemerintah untuk menggunakan dana pajak tersebut untuk kepentingan masyarakat dengan menyediakan barang dan layanan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Hayat (Rachman, 2021) Pelayanan publik ialah melayani secara menyeluruh mencakup semua aspek pelayanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat agar terpenuhi sesuai dengan regulasinya. Pelayanan publik merupakan sistem yang dibangun di dalam pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat . Dampak dari adanya pelayanan publik yang efektif memastikan kepuasan masyarakat

terhadap layanan yang diberikan. Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan layanan dan menyediakan layanan secara profesional, akuntabel, dan optimal. Harapan semua masyarakat adalah adanya pelayanan yang optimal guna menciptakan kualitas layanan publik yang lebih baik.

Namun, dalam realitasnya, pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah masih mengalami kendala dalam efektivitas, efisiensi, dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai. Ini terlihat dari banyaknya keluhan yang diajukan oleh masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa, yang menyerukan peningkatan mutu layanan publik. Salah satu permasalahan pelayanan publik yang sangat signifikan ialah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Hal ini terjadi karena di satu sisi, permintaan masyarakat akan mutu pelayanan semakin meningkat, sementara praktek penyelenggaraan pelayanan belum menunjukkan perubahan yang nyata. Masyarakat secara konsisten mengharapkan pelayanan publik yang bermutu, meskipun seringkali harapan tersebut tidak terpenuhi karena pelayanan yang diberikan masih kompleks, lambat, mahal, dan menyita waktu (Rukayat, 2017).

Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat maka penyelenggara layanan perlu memberikan pelayanan secara optimal. Segala bentuk penyelenggara pelayanan publik, baik lembaga penyelenggara negara, badan usaha, badan otonom yang dibentuk dengan undang-undang, maupun badan hukum lain yang didirikan oleh negara khusus untuk menyelenggarakan pelayanan publik, ditetapkan dengan undang-undang. Kita mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dalam bentuk apa pun sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam dokumen ini. Syarat minimal terpenuhi, antara lain prinsip ketepatan waktu, kesegeraan, kemudahan dan keterjangkauan lebih lanjut.

Sebagai upaya pemerintah dalam mengatasi keluhan masyarakat terhadap layanan publik, dibentuk suatu lembaga yang bertugas untuk menerima laporan pengaduan dan mengawasi ketaatan lembaga pemerintah yang dikenal dengan nama Ombudsman. Lembaga Ombudsman tidak terbentuk berdasarkan Konstitusi atau Undang-Undang Dasar, tetapi melalui Keputusan Presiden. Ombudsman resmi disahkan pada tanggal 10 Maret 2000 melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Untuk memperkuat keberadaan Ombudsman sebagai badan pengawas eksternal, kehadirannya diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI. Undang-Undang ini mengatur dengan jelas dan tepat mengenai tugas, fungsi, dan wewenang Ombudsman (Peso & Pranoto, 2022).

Ombudsman RI (Godjali & Utami, 2021) mengemukakan bahwa standar pelayanan juga berperan sebagai alat untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menilai kepuasan pengguna layanan di suatu unit pelayanan publik . Standar pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri Penggunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik menjadi sangat penting untuk dipahami, baik oleh penyedia layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, agar tercipta standar pelayanan publik yang sesuai dengan pedoman atau acuan yang ditetapkan pemerintah. Dikutip dari (Godjali & Utami, 2021) dikatakan bahwa,

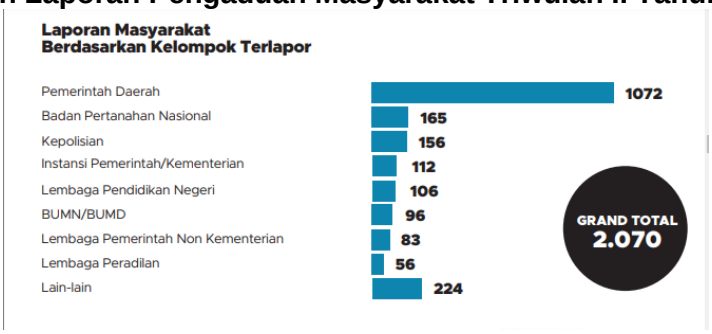
> “Pada akhirnya, standar pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Hal ini juga terkait dengan standar pelayanan publik sebagai titik awal dalam mengatasi ketidakpuasan yang mungkin dialami masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada saat ini”

Keberadaan standar pelayanan yang memberikan informasi mengenai semua proses pelayanan publik dapat membantu masyarakat sebagai panduan awal untuk mendapatkan layanan, termasuk informasi mengenai alur atau

prosedur, biaya, persyaratan, dan hal lainnya. demikian, proses pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik. Selain itu, pelayanan pelaporan terhadap ketidakpatuhan terhadap peraturan dan pelayanan yang ramah oleh birokrat yang menjadi garda terdepan dalam menyediakan layanan juga menjadi bagian dari standar tersebut.

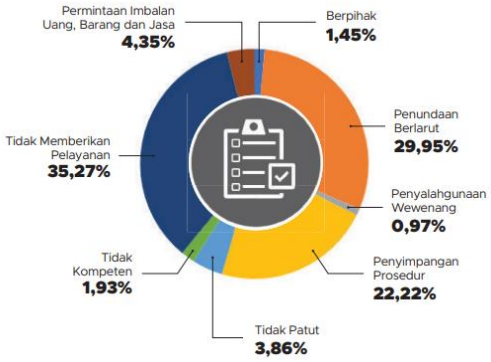
Pada Triwulan II tahun 2023, Ombudsman RI menerima total 2.070 laporan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak maladministrasi yang terjadi. Untuk memberikan gambaran laporan atau pengaduan masyarakat pada triwulan II 2023, Ada 27 jenis substansi dalam laporan masyarakat yang memerlukan tindakan korektif dari penyelenggara pelayanan publik. Ini meliputi bidang seperti Desa, HAM, Kepegawaian, Kepolisian, Pendidikan, Peradilan, Perbankan, Perizinan, Perpajakan, Pertanahan, Kejaksaan, Ketenagakerjaan, BUMD, Lingkungan, Penertiban Bangunan, Pengadaan, Air, Paskibra, Dukcapil, Wakaf, Sengketa Informasi, PLN, Asuransi, RT/RW, Kehutanan, Perdagangan, dan Perhubungan/Infrastruktur. Jenis maladministrasi yang paling umum adalah penyimpangan prosedur dan penundaan yang berlarut-larut. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak maladministrasi yang terjadi. Untuk memberikan gambaran laporan atau pengaduan masyarakat pada triwulan II 2023 (Ombudsman RI, 2023), berikut tabel uraian lengkapnya:

Gambar 1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023



Sumber: Ombudsman RI Tahun 2023

Gambar 2
Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi



Sumber: Ombudsman RI Tahun 2023

Dugaan Maladministrasi ditemukan melalui laporan yang telah memenuhi syarat formil dan dilanjutkan pada tahap pemeriksaan oleh Ombudsman RI, dari hasil laporan diatas menunjukkan bahwa tingginya angka maladministrasi pemerintah indonesia dalam hal tidak memberikan pelayanan dengan nilai 35,27 kemudian dengan memberikan penundaan berlarut atau dalam proses pemberian pelayanan umum kepada masyarakat, pemberi layanan secara berkali-kali menunda atau mengulur waktu sehingga proses administrasi tersebut tidak tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan pelayanan publik yang tidak ada kepastian terlihat pada gambar diatas laporan maladministrasi pemerintah dengan nilai 29,5 dan laporan penyimpangan

prosedur dengan nilai 22,22 sehingga data tersebut menunjukkan masih banyaknya keluhan akan maladministrasi yang terjadi pada proses pelayanan publik (Ombudsman RI, 2023).

Hasil penilaian Ombudsman RI pada tahun 2023 pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan terdapat 15 (lima belas) provinsi zona hijau dengan kategori A, terdapat 11 (sebelas) provinsi zona hijau dengan kategori B, terdapat 6 (enam) provinsi zona kuning dengan kategori C dan terdapat 2 (dua) provinsi zona merah dengan kategori merah; Hasil penilaian tahun 2023 untuk tingkat Pemerintah Kota, terdapat 51 (lima puluh satu) pemerintah kota zona hijau dengan kategori A, terdapat 36 (tiga puluh enam) pemerintah kota zona hijau dengan kategori B, terdapat 11 (sebelas) pemerintah kota zona kuning dengan kategori C, hasil penilaian Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan berada pada peringkat 27 (dua puluh tujuh) dari 34 (tiga puluh empat) Provinsi di Indonesia. Hasil penilaian tahun 2023 untuk dimensi proses yang mengukur pemenuhan informasi standar pelayanan seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, maklumat pelayanan, pelayanan khusus, visi dan misi pelayanan, moto pelayanan, atribut dan pelayanan terpadu.

Dugaan Maladministrasi ditemukan melalui laporan yang telah memenuhi syarat formil dan dilanjutkan pada tahap pemeriksaan oleh Ombudsman RI, Menurut Hartono dalam (Kusuma & Andikia, 2021) maladministrasi secara umum merujuk pada perilaku yang tidak wajar, tidak sopan, dan kurang peduli terhadap masalah yang dialami seseorang, yang disebabkan oleh penyalahgunaan kekuasaan. Penyalahgunaan kekuasaan ini dapat mencakup penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau untuk tindakan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif, atau diskriminatif.

Kantor Desa Timbuseng merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang ada pada Kabupaten Gowa dengan memiliki tugas dalam menangani pelayanan publik yang pada dasarnya mengembangkan dua fungsi utama baik itu dalam hal operasional yaitu fungsi pelayanan teknis dan pelayanan administrasi. Perkembangan pelayanan administratif mencerminkan usaha sebuah lembaga untuk meningkatkan mutu layanan yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat, terutama para pegawai pemerintah untuk menjadi lebih profesional dan responsif terhadap keinginan masyarakat. Selain itu, pentingnya mengantisipasi perubahan dinamis dalam lingkungan strategis untuk meningkatkan pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan wawancara saat pra penelitian dilakukan penulis bersama bersama Sekretaris Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa pada hari selasa, 01 Maret 2024 menyatakan bahwa,

> “Kalau Kantor Desa disini belum ada standar pelayanan. Seperti yang diketahui juga kan sudah seharusnya adami dokumen standar pelayanan disini dek, apalagi ini kan instansi pemerintah” (wwc/SA/20).

Hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa Kantor Desa Timbuseng belum memiliki dokumen Standar Pelayanan. Sedangkan dokumen standar pelayanan dapat membantu memberikan informasi kepada masyarakat tentang jenis layanan yang tersedia. Ketidakhadiran dokumen standar pelayanan di Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa tidak ada pedoman yang jelas yang digunakan oleh Kantor Desa Timbuseng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya kantor desa sebagai garda terdepan dalam menyediakan pelayanan publik dalam menangani masalah sosial di Indonesia dianggap sangat penting untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Faktanya saat peneliti melakukan observasi pada beberapa kantor

desa yang ada di Kabupaten Gowa ditemukan ada beberapa yang masih belum memiliki Standar Pelayanan (SP), disamping itu ditemukan ada penyelenggara layanan yang masih belum mengetahui wujud standar pelayanan itu seperti apa.

Adapun hasil observasi dan wawancara saat pra penelitian dilakukan penulis bersama bersama masyarakat Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa yang sedang membutuhkan layanan di kantor pada hari jum'at, 01 Maret 2024,

> "Kendalanya itu biasa kalau mauki mengurus, entah ka itu surat atau apa biasanya bingungki dimana liat persyaratannya apa saja yang mau dibawa, kita juga *nda* tau bagian mana yang mau ditempati untuk mengurus jadi harus bertanya ulang lagi, bahkan kadang harus bolak balik karena informasinya setengah-*setengahki*" (wwc/SS/35-40).

Oleh karena itu penulis melihat bahwa ada urgensi terkait pelayanan publik yang ada di kantor setempat maka penulis melakukan penelitian terkait penyusunan standar pelayanan pada Kantor Desa Timbuseng dalam menangani masalah sosial serta mengevaluasi pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat setempat. Selain itu, penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan Sekretaris Desa Timbuseng telah mengungkap informasi mengenai beberapa jenis layanan yang tersedia di Kantor Desa Timbuseng, sebagai berikut:

Tabel 1
Jenis Pelayanan Pada Kantor Desa Timbuseng

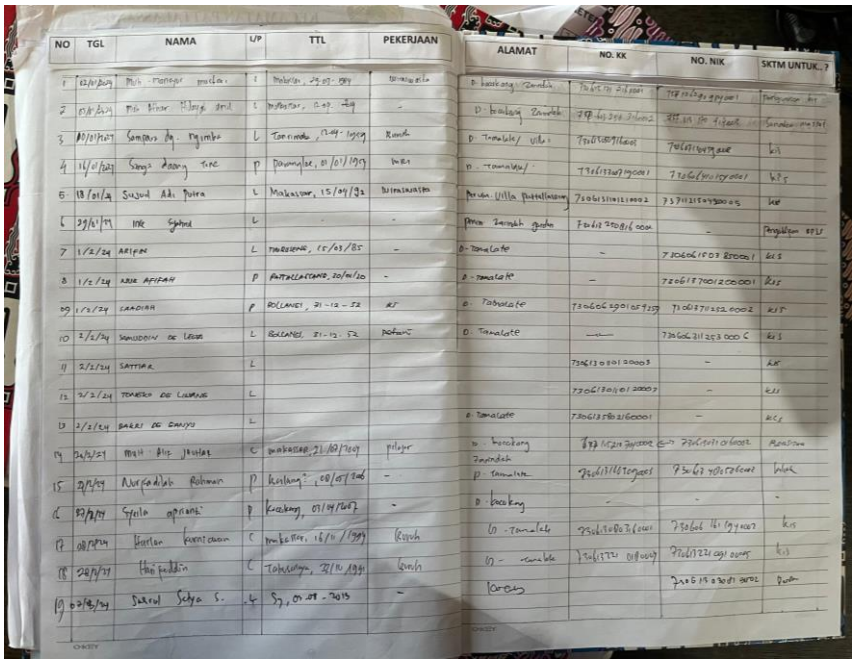
No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Surat Keterangan Akte Kelahiran
2	Surat Keterangan Kematian
3	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4	Surat Pengantar Permohonan Kartu Keluarga (KK)
5	Surat Pengantar SKCK
6	Pelayanan Keterangan Usaha
7	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu
8	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah
9	Pelayanan Surat Pengantar Cerai
10	Pelayanan Surat Keterangan Beda Identitas
11	Pelayanan Surat Keterangan Pindah Domisili

Sumber: Kantor Desa Timbuseng 2024

Salah satu jenis pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat Desa Timbuseng adalah pelayanan Surat Keterangan beda Identitas/umum. Data mengenai frekuensi permohonan surat tersebut dapat dilihat melalui buku agenda Kantor Desa Timbuseng, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3

Jenis Layanan yang Sering Diakses Masyarakat



Sumber: Kantor Desa Timbuseng 2024

Berdasarkan data tersebut yang diperoleh ketika melakukan pra penelitian yang dilakukan, peneliti juga melakukan wawancara dengan sekretaris Kantor Desa Timbuseng pada hari Jumat, 01 Maret 2024 menyatakan bahwa,

> “Jenis pelayanan yang paling sering itu ada surat keterangan beda identitas disini kita sebutnya keterangan umum, nah lumayan banyak itu masyarakat mengurus, ada juga pelayanan surat keterangan tidak mampu, sama surat keterangan usaha juga.”(WWC/SS/30-35).

Dari seluruh jenis layanan yang tersedia di Kantor Desa Timbuseng, peneliti telah memilih 3 (tiga) jenis layanan untuk disusun standar pelayanannya. Ketiga jenis layanan yang dipilih untuk disusun standar pelayanannya didasarkan

pada kebutuhan masyarakat yang paling sering serta rekomendasi dari sekretaris di kantor Desa. Jenis layanan yang akan disusun standar pelayanannya meliputi:

Tabel 2
Jenis Pelayanan Yang Akan Dibuat Standar Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Surat Keterangan Beda Identitas/Umum
2	Pelayanan Pelayanan Keterangan Usaha
3	Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu

Sumber: Kantor Desa Timbuseng 2024

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam undang-undang. Kehilangan standar layanan dapat menunjukkan bahwa Kantor Desa Timbuseng tidak memiliki panduan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa penting untuk menyusun Standar Pelayanan di Kantor Desa Timbuseng agar dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta sesuai dengan kemampuan penyelenggara untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Merujuk pada latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan, penulis memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **"Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Perancangan Standar Pelayanan pada Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perancangan

Standar Pelayanan pada Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa dan menyediakan acuan/pedoman berupa standar pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melihat tujuan penelitian di atas, maka penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Mendorong pengembangan dan pemahaman tentang pentingnya standar pelayanan dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa, serta dapat menambah literatur dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Memberikan petunjuk praktis kepada pemerintah desa atau lembaga terkait untuk membuat aturan yang jelas dan bisa diukur tentang cara memberikan pelayanan yang baik di Desa Timbuseng. Hal ini bertujuan untuk membuat pelayanan publik di desa tersebut lebih baik. Dengan begitu, diharapkan masyarakat akan lebih puas dan percaya pada pemerintah desa.