BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga pemerintah maupun swasta tidak dapat dipisahkan dari pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan organisasi diperlukan aparatur sipil negara yang kompak, berakhlak mulia, berwibawa, berdaya guna, bersih, sadar akan tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas negara dan mengabdi kepada masyarakat. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tujuan pembentukannya.

Dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan (Supriadi et al., 2021).

Masalah utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Salah satu permasalahan yang sering ditemukan pada pola

penyelenggaraan pelayanan publik adalah kurang informatif, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat (Supriadi et al., 2021). Sebagai informasi kepada masyarakat mengenai kualitas dan jenis layanan standar pelayanan menjadi salah satu aspek yang memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik (Saputra, 2019). Pentingnya standar pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya disadari atau dipahami oleh beberapa pemerintah daerah dan lembaga pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Susanto & Anggraini, 2019). Kriteria untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah:

(1) Ketetapan Waktu Pelayanan;
(2) Ketepatan pelayanan (akurasi);
(3) Kesopanan dan keramahan saat proses pelayanan;
(4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung;
(5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan;
(6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu representative, kebersihan dan lainnya.

Dapat peneliti simpulkan bahwa masih banyak masalah masalah terkait pelayanan publik yang terjadi di instansi pemerintah. Maraknya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kejelasan tarif/biaya serta waktu pelayanan yang kurang

tepat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang tidak berdasarkan peraturan yang ada.

Satu lembaga pemerintah yang belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Soppeng yakni pada Kantor Desa Pattojo Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng. Desa Pattojo adalah salah satu daerah yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan tentunya memiliki beberapa permasalahan dalam hal pelayanan publik.

Table 1
Permasalahan Permasalahan Pelayanan Perangkat Daerah

No.	Masalah pokok	Masalah	Akar Masalah
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dikecamatan dan desa/kelurahan belum optimal	Masih rendahnya kualitas pelayanan pemerintahan kecamatan, kelurahan, dan dea	Rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder berdasarkan prinsip transparan, mudah, dan tepat waktu dan belum didukung dengan teknologi informasi yang belum memadai

Sumber : Dokumen Rencana Stategis 2021-2026 Pemerintah Kabupaten Soppeng Kecamatan Liliriaja

Dari data diatas menjadi bukti bahwa ditengah masyarakat ditemukan masalah pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang mereka dapatkan belum optimal serta rendahnya kualitas pelayanan pemerintahan di kecamatan, kelurahan dan desa. Jika tidak ada standar pelayanan yang jelas, maka tidak ada pendorong yang cukup signifikan bagi pemerintah atau lembaga pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dapat menyebabkan kebijakan yang kurang tepat dan kurang efektif serta memuaskan bagi masyarakat umum. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan organisasi pelayanan publik dapat berkurang akibat pelayanan publik yang

tidak sesuai standar pelayanan. Salah satu Instansi Pemerintahan di Kecamatan Liliriaja yaitu Kantor Desa Pattojo dianggap belum memenuhi standar pelayanan.

Gambar 1
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unsur Pelayanan Kantor Desa Pattojo

Tabel 1

Nilai Rata-rata (NRR)

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

Kantor Desa Pattojo

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan pelayanan	3.00
2.	Prosedur pelayanan	3.00
3.	Waktu pelayanan	3.00
4.	Biaya/tariff	3.41
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.33
6.	Kompetensi pelaksana	3.10
7.	Perilaku pelaksana	3.13
8.	Penanganan Pengaduan	3.10
9.	Sarana dan Prasarana	2.94
Rata – rata		*3,11*

Sumber : Dokumen SKM Kantor Desa Pattojo 2023

Sesuai dengan data diatas berdasarkan dokumen SKM Kantor Desa Pattojo dari gambar diatas 9 unsur pelayanan tersebut memperoleh hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 77,80 angka itu termasuk kategori BAIK dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat, namun dapat kita perhatikan Persyaratan pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai yang rendah dibandingkan unsur pelayanan yang lainnya. Nilai tersebut dapat disempurnakan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan adanya standar pelayanan. Standar Pelayanan akan membantu memastikan bahwa layanan yang disediakan menjadi lebih optimal.

Selain itu, penting untuk memperhatikan peran dan wewenang desa dalam penyelenggaraan pemerintahan. Desa diberikan otonomi oleh negara untuk mempertahankan budaya tradisional dan adat istiadat yang berlaku di desa. Namun, dalam melaksanakan wewenangnya, desa harus mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bahkan dalam mengambil kebijakan, tindakan, atau keputusan, desa tidak boleh melanggar regulasi yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan Sekretaris Desa Kantor Desa Pattojo pada tanggal 23 Januari 2024 menyatakan bahwa,

> “Memang di unit kami ini belum ada dokumen standar pelayanan, masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu biasanya bertanya terlebih dahulu terkait berkas apa yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu layanan” (wwc/RR).

Berdasarkan pernyataan diatas dijelaskan bahwa tidak adanya dokumen standar pelayanan di Kantor Desa Pattojo yang dapat mengurangi kualitas pelayanan dan menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang telah ditetapkan sesuai standar pelayanan publik. Hal ini menjadi butki bahwa tingkat kesadaran terhadap peningkatan pelayanan masih belum terealisasikan dengan baik. Dari beberapa permasalahan sebagaimana telah dijelaskan, pelayanan publik menjadi hal yang harus diprioritaskan.

Oleh karna itu peneliti merasa perlu adanya pembuatan dan penetapan Standar Pelayanan di Kantor Desa Pattojo sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan masyarakat lebih mudah untuk mengetahui dengan jelas terkait pelayanan yang akan mereka dapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat yang telah menerima layanan yang ada pada Kantor Desa Pattojo pada tanggal 23 Januari 2024 menyatakan bahwa,

> “Menurut saya, pelayanan yang ada dikantor desa ini belum memiliki informasi yang jelas terkait syarat-syarat atau berkas-berkas yang

dibutuhkan sehingga kami kadang masih kebingungan dalam melakukan pengurusan" (wwc/MJ).

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk merancang dan menyusun standar pelayanan pada Kantor Desa Pattojo agar pemberian pelayanan di unit tersbut dapat berkualitas. Selain itu, penelitian ini memilki tujuan agar masyarakat bisa mengetahui proses atau tahapan-tahapan dalam penyusunan Standar Pelayanan yang berpedoman pada Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Selain itu, peneliti juga berkesempatan untuk mengetahui jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa Pattojo. Berikut jenis pelayanannya yaitu :

Table 2
Jenis Pelayanan Pada Kantor Desa Pattojo

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
2	Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)
3	Pelayanan Surat Pengantar KTP
4	Pelayanan Surat SKCK
5	Pelayanan Surat Pengantar Ijin Keramaian
6	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
7	Pelayanan Surat Pengantar Nikah
8	Pelayanan Surat Keterangan Kematian
9	Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga
10	Pelayanan Surat Pengantar SKCK
11	Pelayanan Keterangan Jual Beli Tanah
12	Pelayanan Surat Keterangan Domisilli Usaha
13	Pelayanan Surat Keterangan Pindah
14	Pelayanan Surat Keterangan Domisili
15	Pelayanan Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Sumber : Kantor Desa Pattojo Tahun 2024

Adapun Pelayanan yang paling sering digunakan masyarakat Desa Pattojo salah satu nya Pelayanan Surat Keterangan Usaha. Dari gambar tersebut dapat diketahui frekuensi permohonan pelayanan Surat Keterangan Usaha dalam 1 bulan yaitu, sebagai berikut :

Table 3
Jenis Layanan yang Sering diakses Masyarakat Desa Pattojo

Tanggal Pembuatan Surat	Nama Usaha	Mulai Tahun Usaha
04 Januari 2024	Jual Beli Gabah	2023
05 Januari 2024	Kantin Sekolah	2008
08 Januari 2024	Jual Pakaian	2020
09 Januari 2024	Jual Barang Campuran	2022
09 Januari 2024	Jual Kosmetik	2020
10 Januari 2024	Jual Atk	2023
10 Januari 2024	Barang Campuran	2020
12 Januari 2024	Pertanian	2019
16 Januari 2024	Bengkel	2021
17 Januari 2024	Jual Pakaian	2020

Sumber : Buku Agenda Kantor Desa Pattojo, 2024

Berdasarkan 15 (Lima Belas) jenis layanan tersebut, peneliti memilih 5 (Lima) jenis layanan yang akan dibuatkan standar pelayanan, dari kelima jenis layanan yaitu :

Table 4
Jenis Layanan yang akan Dibuatkan Standar Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)
2	Pelayanan Surat Pengantar Pengajuan KTP
3	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal
4	Pelayanan Surat Pengantar Nikah
5	Pelayanan SPPD (Khusus Staff Kantor Desa Pattojo)

Sumber : Kantor Desa Pattojo 2024

1. Diketahui frekuensi permohonan Pelayanan Surat Keterangan Usaha dalam 1 bulan sebanyak 15 Pemohon yang melakukan permohonan.
2. Diketahui frekuensi permohonan Pelayanan Surat Pengantar Pengajuan KTP dalam 1 bulan sebanyak 10 Pemohon yang melakukan permohonan.
3. Diketahui frekuensi permohonan Pelayanan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal dalam 1 tahun sebanyak 26 Pemohon yang melakukan permohonan.
4. Diketahui frekuensi permohonan Pelayanan Surat Pengantar Nikah dalam 1 bulan sebanyak 13 Pemohon yang melakukan permohonan.

5. Diketahui frekuensi permohonan Pelayanan SPPD dalam 1 bulan sebanyak 3 Pemohon yang melakukan permohonan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Desa Pattojo Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Desa Pattojo Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Mendorong kemajuan teori dan pemahaman standar pelayananterkait pelayanan publik di tingkat desa serta dapat meningkatkan literatur dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Penulis

      Dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan penulis melalui penyusunan dan penetapan standar pelayanan pada Kantor Desa Pattojo Kecamatan Liliriaja Kabupaten Soppeng.

   b. Bagi Instansi

      Memberikan pedoman dan informasi yang dibutuhkan bagi pemerintah desa tentang bagaimana menyusun standar pelayanan.

c. Bagi Masyarakat

Dapat dengan cepat menerima layanan berkualitas baik, mudah, tepat, dan jelas