BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini setiap organisasi dihadapkan pada berbagai tantangan lingkungan yang berubah dengan cepat. Tuntutannya, organisasi dapat cepat beradaptasi dan menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi. Setiap organisasi pemerintah tidak terlepas dari layanan administrasi yang diberikan kepada publik dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Erlianti, 2019). Pelayanan publik yang baik dan berkualitas diperlukan untuk memperoleh kepuasan masyarakat terhadap setiap organisasi pemerintahan (Putri, 2023).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021). Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar yang telah ditetapkan (Laia *et al*., 2022).

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memberikan berbagai jenis pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Penguasa di tingkat pusat dan daerah seharusnya memainkan peran penting dalam pelayanan masyarakat karena tugas utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik (Asmarianti & Mubaraqah, 2024). Kualitas pelayanan publik perlu terus ditingkatkan, oleh

karena itu organisasi publik khususnya pemerintah, seharusnya meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi permintaan masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima (Ginting *et al*., 2023).

Pelayanan publik yang berkualitas atau prima dapat disebut sebagai pelayanan terbaik dengan memenuhi standar kualitas pelayanan (Arum, 2023). Standar ini adalah standar yang digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur seperti yang tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Trisna & Meirinawati, 2022).

Pelayanan publik yang diberikan dengan efektif dan efisien kepada masyarakat akan berdampak positif bagi masyarakat (Pamungkas & Jakfar, 2022). Masyarakat akan merasakan kualitas pelayanan yang baik dari penyelenggaranya. Kenyataannya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah masih belum efektif dan efisien karena masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan pemerintah disebabkan oleh penyampaian pelayanan seperti persyaratan, jangka waktu, dan masalah lainnya dikatakan belum jelas (Ritimo & Musdalifah, 2023)

Pelayanan yang terbatas waktu dan kekurangan informasi tentang persyaratan terkadang membuat masyarakat diharuskan kembali untuk memenuhi persyaratan yang kurang, dan pembuatan surat yang cukup memakan waktu yang lama (Richi, 2023). Kegiatan tersebut menimbulkan permasalahan termasuk penggunaan waktu yang tidak efisien untuk pelayanan kepada masyarakat seperti proses administrasi pembuatan surat pengantar seperti akta

kematian dan pelayanan lainnya yang membutuhkan waktu yang cepat dan akurat *(*Mustika *et al*., 2021).

Organisasi pemerintah yang menangani administrasi kependudukan harus memiliki prosedur dan standar pelayanan yang jelas. Salah satu instansi yang menangani hal tersebut adalah kelurahan. Kelurahan adalah lembaga pemerintah terkecil yang memberikan layanan kepada penduduk di dalam kecamatan (Sururi, 2018). Menurut Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, "Kelurahan sebagai perangkat Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah."

Masalah di atas juga terjadi pada Kantor Kelurahan Pattingalloang terletak di Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Kantor Kelurahan Pattingalloang memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, perizinan, keterangan domisili, pernyataan kelahiran, dan layanan lainnya tersedia. Hasil observasi pra penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 14 Maret sampai dengan 18 Maret 2024 di Kantor Kelurahan Pattingalloang, Kecamatan Ujung Tanah, Kota Makassar, terdapat masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di sana.

Kantor Kelurahan Pattingalloang belum menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang secara tidak langsung menunjukkan bahwa tidak ada acuan baku yang dipakai oleh penyelenggara pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Kantor kelurahan tersebut belum memiliki informasi jelas tentang jenis layanan, waktu, alur, mekanisme, dan persyaratan yang diperlukan untuk setiap layanan, akibatnya masyarakat harus terus-terusan bertanya kepada petugas layanan jika mereka ingin mendapatkan layanan.

Hasil observasi tersebut juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat setempat sebagai pengguna layanan pada Kantor Kelurahan Pattingalloang yang mengatakan bahwa segala bentuk informasi layanan belum disusun dan ditetapkan,

> Tidak kutau ini bagaimana prosesna sampai jadi itu surat yang ku urus, karna di kantor kelurahan tidak ada informasi tentang pelayanannya kayak spanduk atau apa saja kah yang berbentuk informasi layanan (wwc/SL).

Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih merasa kurang puas terkait informasi pelayanan oleh pemerintahan setempat, selain itu peneliti juga melakukan wawancara langsung kepada pihak Kantor Kelurahan Pattingalloang, Kecamatan Ujung Tanah, Kota Makassar terkait dengan standar pelayanan di lokasi yang tersebut, yaitu :

> Kalau saya dek sebagai bagian pelayanan di sini, kendalanya itu banyakan masyarakat itu tidak tau persyaratan lengkapna sampai lupa ambil pengantar dari RT/RW sesuai berkas yang mau nabuat di kantor kelurahan di sini. jadi diharuskanki lagi kembali urus kelengkapan berkasnya baru bisa dilayani (wwc/IN).

Hasil wawancara pihak kelurahan setempat mengatakan bahwa segala informasi pelayanan tidak dalam bentuk tertulis melainkan hanya disampaikan secara langsung ke masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Kelurahan Pattingalloang, yaitu :

Tabel 1
Jenis Pelayanan Kantor Kelurahan Pattingalloang

No.	Jenis Pelayanan	No.	Jenis Pelayanan
1	Surat Keterangan Jual Beli Tanah	11	Surat Pengantar Kartu Penduduk (KTP)
2	Surat Keterangan Penambahan Nama Di Kartu Keluarga	12	Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	13	Surat Keterangan Ijin Keramaian
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	14	Surat Keterangan Pemasangan Listrik

5	Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	15	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)
6	Surat Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	16	Surat Keterangan Belum Menikah / Sudah Menikah
7	Surat Keterangan Ahli Waris	17	Surat Keterangan Pindah
8	Surat Keterangan Usaha	18	Surat Keterangan Janda/Duda
9	Surat Keterangan Kematian	19	Surat Keterangan Kelahiran
10	Surat Keterangan Domisili	20	Surat Pengantar Nikah

Sumber: Kelurahan Pattingalloang, 2024.

Kantor Kelurahan Pattingalloang seperti pada Tabel 1 terdapat 20 (dua puluh) jenis layanan. Peneliti memilih 3 (tiga) jenis layanan yang dibuatkan standar pelayanan, yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah. Ketiga jenis layanan tersebut belum memiliki standar pelayanan dan ketiga jenis layanan tersebut merupakan layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat setempat yang berdasarkan dari pernyataan pihak Kelurahan Pattingalloang, bahwa :

> Jadi dek dari 20 jenis layanan yang ada, di sini itu yang paling sering saya layani itu masyarakat yang mau mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah. Kalau layanan yang lain itu banyakan mereka langsung ke kecamatanji mengurusnya (wwc/IN).

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun standar pelayanan (SP) pada Kantor Kelurahan Pattingalloang, Kecamatan Ujung Tanah, Kota Makassar agar pemberian pelayanan di kantor kelurahan tersebut dapat memberikan pelayanan yang terukur dan berkualitas. Penelitian ini memiliki tujuan agar masyarakat bisa mengetahui proses atau tahapan-tahapan dalam penyusunan standar pelayanan yang berpedoman pada Permenpan RB No. 15 Tahun 2014. Penelitian ini juga dapat mendukung perkembangan kualitas pelayanan publik pada instansi terkait. Permasalahan yang diuraikan dapat menarik sebuah judul “Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Pattingalloang Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pattingalloang Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menyusun Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Pattingalloang Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat antara lain :

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian serta karya ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh, terlebih terhadap ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan. Serta diharapkan menjadi rujukan dalam penelitian sebelumnya.

2. Manfaat praktis

Bagi instansi terkait penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan bermanfaat sebagai bentuk transparansi dan keterbukaan informasi pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada kantor Kelurahan Pattingalloang Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar.