BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara pokok dari kegiatan dan pelayanan publik mulai dari tingkat pusat sampai tingkat daerah. Untuk itu, penilaian suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan gambaran dari kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya organisasi secara keseluruhan. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah. Pelayanan publik yang kurang optimal masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan.

Menurut Adiwidjaja, (2023) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Untuk itu, pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani seperti masyarakat, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar.

Pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan bagi setiap warga

negara atas barang dan jasa yang dalam ruang lingkupnya meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya, dengan terpenuhnya standar pelayanan publik tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi negara sejahtera *(welfare state)* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada (Lawiya, 2023).

Kondisi saat ini yang terjadi di pemerintah daerah memperlihatkan bahwa pemberian pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan masih dipenuhi dengan berbagai masalah. Menurut Bazarah (Asmarianti dan Ikram, 2023) mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Fenomena tersebut memberikan kesan birokrasi pemerintahan yang lamban, prosedur pelayanan terasa berbelit belit, dan ketidakpastian mengenai waktu dan harga yang membuat pelayanan sulit diakses secara adil oleh masyarakat.

Menurut Pamungkas dan Jakfar (2022) pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Sementara, itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti.

Menurut Manurung (2018), pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. Oleh karena itu, menyusun sistem pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan undang-undang adalah kewajiban bagi daerah dalam meningkatkan kesejahteraan warganya.

Informasi mengenai komponen-komponen apa saja yang ada pada pelayanan publik tertera pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan dalam merancang standar pelayanan serta menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan bukti penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien. Komponen standar pelayanan yaitu informasi yang terkait dengan dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, sarana, prasarana, dan fasilitas.

Menurut Rahmi dan Suparti (2023), Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa yang baik, terkhusus pada bidang pelayanan, setiap pemerintah desa tentunya harus memiliki tolak ukur dalam penyelenggaraannya sebagai pedoman dan penilaian kualitas pelayanan, untuk itu perlu adanya perancangan pelayanan administrasi pemerintahan desa. Pemerintahan desa merupakan unit terkecil pada struktur pemerintahan daerah dan biasanya diselenggarakan di kantor desa. Kantor desa merupakan pusat pelayanan yang ada di desa, menjadi pusat segala kegiatan yang ada di desa, baik dalam pemberdayaan, pemerintahan ataupun pembangunan sesuai dengan yang disebutkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 kepada negara.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa menyatakan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Selanjutnya menurut Ali dan Saputra (2020), dalam upaya yang dilakukan pemerintahan desa tersebut bertujuan untuk melakukan percepatan dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diberikan aparat desa. Permasalahan pelayanan tersebut merupakan efek buruk dalam tata kelola pemerintahan desa yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola pemerintahan desa yang dapat mewujudkan *good governance* tersebut melalui program peningkatan pelayanan publik di tingkat desa.

Menurut Nugroho dan Halik (2016), dengan rendah kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka pemerintahan daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit dan kurang ramah dapat dihapuskan. Salah satu strategi dalam melakukan reformasi birokrasi adalah dengan melakukan perubahan sistem tata kelola pemerintahan, selain melakukan perbaikan sumberdaya manusia maupun pelayanannya. Tata kelola pemerintahan harus memberikan jaminan terhadap kepastian sistem pengelolaan pemerintahan harus mampu memberikan jaminan kepada petugas pelaksana di dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dalam rangka perwujudan azas profesionalitas. Pelayanan publik di desa meliputi seluruh pelayanan di kelurahan ataupun desa seperti diantaranya sebagai bidang administrasi yang melayani masyarakat dalam membuat sebuah surat ataupun pengantar surat yang lainnya, seperti pelayanan mengenai pelayanan publik di desa melalui sebuah rekomendasi ataupun pengantar surat seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Rekomendasi Perizinan, dan surat keterangan lainnya. Pada sebuah desa ataupun pemerintah desa itu tugasnya melayani masyarakat yang ada di desa tersebut sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan berkualitas yang ada di desa.

Pemerintah Desa Tompo, Kabupaten Barru sebagai penyedia yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah semestinya meningkatkan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Untuk itu, Pemerintah Desa Tompo, Kabupaten Barru, wajib mengikuti peraturan yang berlaku. Sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 yaitu negara dalam hal ini diwakili oleh pemerintah desa berkewajiban untuk memenuhi hak dan

kewajiban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Dijelaskan menurut Asmarianti dan Mubaraqah (2023), mengenai pentingnya penyusunan standar pelayanan dalam melaksanakan pemerintahan, dan juga konsekuensi apabila pemerintahan tidak memiliki standar pelayanan. Namun, pada kenyataannya Pemerintah Desa Tompo, Kabupaten Barru, belum sepenuhnya patuh terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada Kantor Desa Tompo, Kabupaten Barru, peneliti melihat bahwa di Kantor Desa Tompo, belum memiliki dokumen Standar Pelayanan sebagaimana yang terjadi bahwa pelayanan yang diberikan di Pemerintah Desa Tompo, belum efisien dan berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini dikonfirmasi oleh penulis melalui wawancara pada salah satu perangkat desa yaitu Jahria selaku Sekretaris di Kantor Desa Tompo mengatakan bahwa di Kantor Desa Tompo memang belum memiliki Dokumen Standar Pelayanan. Disamping itu, masyarakat selaku penerima layanan belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan dan datang dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk mengurus dan menurut keterangan dari salah satu masyarakat yang saat itu datang untuk mengurus surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Desa Tompo yaitu Eka Ardiansyah mengatakan:

> “Kalau ingin mengurus surat pengantar KTP biasa hanya memerlukan *fotocopy* KK, jadi misal mau urus yang lain biasanya harus membawa dokumen tambahan yang harus disiapkan dan belum ada kejelasan pasti mengenai jangka waktu persuratan akan selesai, namun kalau soal biaya itu biasanya tidak ada atau gratis”.

Sehingga berdasarkan hasil temuan diatas dan hasil pra penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti berkeinginan untuk membantu masyarakat desa dalam mendapatkan keterbukaan informasi mengenai pelayanan publik. Untuk itu, peneliti

tertarik mengangkat permasalahan ini dalam sebuah tugas akhir (skripsi karya) dengan judul “Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Desa Tompo, Kabupaten Barru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu penulis melihat belum adanya standar pelayanan yang berimplikasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat Desa Tompo. Tentu, hal ini dapat menghambat pemberian pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Untuk itu, Bagaimana penyusunan standar pelayanan yang berkaitan dengan Surat Pengantar Pengurusan Akta kelahiran, Keterangan Kartu Tanda Penduduk dan Surat Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga pada Kantor Desa Tompo, Kabupaten Barru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah menyusun standar pelayanan untuk masyarakat. Khususnya pada pelayanan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan Surat Pengantar Pengurusan Akta kelahiran
2. Standar Pelayanan Keterangan KTP
3. Standar Pelayanan Surat Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka manfaat yang diharapkan oleh penulis yaitu:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan praktik Penyusunan Standar Pelayanan, penulis juga berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penyusunan standar pelayanan di instansi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah daerah Kabupaten Barru untuk lebih meningkatkan kepatuhan pelayanan publik melalui penyusunan standar pelayanan di instansi pemerintah khususnya Kantor Desa Tompo. Selain itu, sebagai bentuk transparansi dan keterbukaan informasi pelayanan yang akan membantu Pemerintah Desa Tompo dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik.