BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi, masyarakat semakin mengharapkan adanya perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga sebagai penyedia layanan. Hal ini juga menjadi tantangan bagi pemerintah karena berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan yang baik agar berhasil mencapai pelaksanaan tugas pelayanan sehingga mencapai tujuan dan sasaran pembangunan berkelanjutan negara (Numberi dkk., 2023).

Pelayanan publik erat kaitannya dengan kapasitas, daya tanggap, kecepatan dan ketersediaan infrastruktur, terjalinnya hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan, baik pelayanan maupun masyarakat. Pelayanan yang memenuhi harapan pengguna, maka dapat diasumsikan bahwa layanan tersebut berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna jasa, maka dapat diasumsikan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas. Kualitas jasa tidak tergantung pada pandangan atau persepsi penyedia jasa, tetapi pada persepsi konsumen dan kebijakan atau peraturan kualitas jasa yang berlaku pada penyedia jasa tersebut. (Silfiah dan Nabila, 2021).

Peningkatan kualitas pelayanan ialah salah satu isu yang penting di mana hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari generasi ke generasi semakin berkembang menurut Supriadi (Arief 2018). Reformasi pelayanan publik sangat dibutuhkan dengan mengadopsi perubahan yang terjadi pada lingkungan masyarakat sehingga

dapat dilakukan penentuan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Juliansyah, 2018). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dan pelayanan publik yang berkualitas di semua tingkatan, namun fakta yang terjadi saat ini adalah pengelolaan dan pelayanan publik terus gagal memenuhi harapan masyarakat.

Timbulnya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan menjadi perhatian penting dalam masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang rendah tentunya pelayanan yang diterima oleh masyarakat kurang baik. Sebaliknya pula, Ketika pelayanan memiliki kualitas tinggi maka tentunya akan menghasilkan *output* pelayanan yang bagus pula. Sehingga dapat saya simpulkan bahwa pentingnya sebuah pelayanan publik yang terlaksana dengan baik. Masih banyak masalah yang sering dijumpai seperti maraknya diskriminasi dalam pelayanan, tidak jelasan tarif atau biaya, serta kurangnya ketepatan dalam waktu pelayanan. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik tidak sesuai dengan standar yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai acuan dan dasar hukum pada pemerintahan di tingkat kecamatan.

Instansi pemerintah harusnya memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat. Ombudsman (2023) dalam Penilaian Kepatuhan Penyelenggara Pelayanan Publik, Salah satu kabupaten yang memiliki nilai

kepatuhan pelayanan publik yakni Kabupaten Bantaeng, dengan nilai kepatuhan 81,79 masuk dalam zona hijau dengan kategori B serta Opini dengan Kualitas Tinggi. Hal tersebut tentu menjadi tanggung jawab besar bagi penyelenggara layanan. Secara keseluruhan Kabupaten Bantaeng sudah sangat bagus dalam memberikan pelayanan, Namun, yang terjadi tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

Kantor Kecamatan Ulu Ere merupakan salah satu bagian dari penyelenggara pemerintah Kabupaten Bantaeng. Berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan Ulu Ere memiliki total 14 (Empat Belas) pelayanan, Yakni :

Tabel 1
Jenis Pelayanan Kantor Kecamatan Ulu Ere

No	Jenis Pelayanan	Unit Pelaksana/Penanggung Jawab
1.	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP-El)	Seluruh Pejabat Dan Staf Kantor Kecamatan Ulu Ere
2.	Surat pengantar Kartu Identitas Anak (KIA)	
3.	Surat pengantar Kartu Keluarga	
4.	Surat Keterangan Tinggal Sementara	
5.	Surat Keterangan Pindah Datang	
6.	Surat Keterangan Pindah	
7.	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	
8.	Rekomendasi Pencairan ADD & DD	
9.	Izin Usaha Mikro & Kecil	
10.	Izin Penelitian	
11.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	
12.	Izin LoKepala Seksi (KASI) Pedagang Kaki Lima (Moratorium)	
13.	Izin Penyelenggaraan Pondokan (Dilegalisasi Di Kecamatan)	
14.	Izin Penyelenggaraan Reklamasi Yang Melekat pada bagunan	

Sumber : Data Kantor Kecamatan Ulu Ere 2024

Pelayanan di Kantor Camat Ulu Ere, tentunya peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan. Namun Dalam memberikan layanan Kantor Kecamatan Ulu Ere masih membutuhkan peningkatan kualitas layanan, hal

tersebut terlihat dalam wawancara pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat sebagai pengguna layanan Kantor Kecamatan Ulu Ere pada tanggal 8 Maret 2024 menyatakan bahwa,

> “Untuk saat ini tidak ku tau apa saja itu pelayanan di kantor kecamatan, karena informasinya kurang jelas mengenai apa saja pelayanan dan apa-apa saja yang perlu di lengkapi, kadang-kadang kita harus bolak balik untuk lengkapi berkas” (wwc/HW/Hal.20-25).

Pernyataan masyarakat di atas, Narasumber merasa masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan setempat, yaitu proses pemberian pelayanan yang tidak memiliki kejelasan dalam hal prosedur dan syarat yang harus di penuhi. Sehingga menjadi sebuah kendala yang menghambat efisiensi pelayanan, dengan demikian hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kesadaran terhadap peningkatan pelayanan masih belum terealisasikan dan dibutuhkan reformasi pada kualitas pelayanan.

Proses observasi ini, Peneliti menentukan 3 (Tiga) pelayanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Yakni., Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Dispensasi Nikah, dan Surat Izin Usaha Mikro & Kecil. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yakni Bapak Muhammad Amir, S.Sos.,M.M Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ulu Ere selaku penyelenggara layanan mengharapkan adanya cerminan pelayanan yang prima yang diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat dalam menerima layanan.

Berdasarkan pernyataan masyarakat di atas, Maka peneliti mengambil penelitian standar pelayanan untuk membantu Kecamatan Ulu Ere dalam memberikan pelayanan yang dapat terukur dengan adanya standar pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan maka peneliti menarik sebuah judul “Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah bagaimana Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng yaitu:

1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah
2. Standar Pelayanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
3. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Mikro & Kecil

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu merumuskan standar pelayanan dan memberikan kemudahan dalam masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pada Kantor Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng yang khususnya pada pelayanan sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah
2. Standar Pelayanan Surat Keterangan Dispensasi Nikah
3. Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Mikro & Kecil

D. Manfaat Penelitian

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

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 selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   Bagi instansi terkait penelitian ini diharapkan menjadi bahan

masukan dan bermanfaat untuk sebagai bentuk transparansi dan keterbukaan informasi pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kecamatan Ulu Ere Kabupaten Bantaeng.