BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memberikan rasa keadilan kepada masyarakat menjadi salah satu tugas penting untuk mencapai pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik atau disebut dengan g*ood governance* dapat diartikan sebagai konsep dalam pemerintahan untuk memperbaiki atau mengelola suatu badan organisai dengan cara yang baik dan efektif sehingga dapat tercapainya pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, partisipatif, adil, efisien, responsif, serta kepemimpinan yang baik serta dapat dipertanggungjawabkan (Dewi, 2022).

Salah satu bagain penting untuk mencapai *good governance* adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan dalam pemerintahannya. Pemerintahan merupakan salah satu organisasi yang memiliki kekuasaan dan tanggung jawab untuk mengayomi masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas aparatur negara yang bertugas untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya sebagai bentuk tanggung jawab sebagai abdi negara (Endah, 2020). Pelayanan publik merupakan pemenuhan dari kebutuhan masyarakat di mana pelayanan tersebut mencakup berbagai hal yang diselenggarakan oleh negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kepentingan masyarakatnya (Suhartoyo, 2019). Salah satu bagian penting dalam masyarakat adalah pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat. Setiap orang pasti membutuhkan pelayanan, baik itu pelayanan pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan dan ketertiban, pelayanan administrasi publik, pelayanan sosial, pariwisata, dan kebudayaan atau melalui pihak swasta yang bekerja untuk pemerintah (Pristikawati & Oktariyanda, 2023).

Pelayanan publik pada dasarnya mempunyai tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Namun dalam pemerintahan Indonesia, penyelenggaraan administrasi publik menjadi masalah yang semakin penting karena upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak selalu dilakukan, sedangkan keterlibatannya sangat penting dan berhubungan dengan bagian kehidupan publik, termasuk ekonomi, pendidikan, sosial, politik, dan budaya (Mahsyar, 2011). Menurut Sinambela (Silmi, 2019) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai ketersediaannya layanan publik berupa penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif oleh penyelenggara pelayanan, kepada individu atau kelompok masyarakat yang mempunyai keterkaitan dengan organisai sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik."

Tujuan utama Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk menentukan batasan dan hubungan mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang masing-masing pihak penyelenggara pelayanan publik, guna mewujudkan pelayanan publik yang berbasis dan berlandaskan hukum (Widyastuti et al., 2023). Untuk mencapai pelayanan yang unggul, penyedia layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kepada seluruh penduduk guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Hal ini memungkinkan masyarakat penerima layanan mendapatkan pelayanan berkualitas, sehingga mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima.

Seabagai penyelenggara pelayanan, wajib untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pelayanan yang sangat baik atau disebut pelayanan prima *(excellent service)* merupakan upaya penyelenggara memberikan pelayanan yang berkualitas agar meningkatkan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat (Silvia, 2018). Pelayanan prima dapat diberikan kepada masyarakat dengan memenuhi standar kualitas pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan tersebut dapat menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Namun dengan adanya peraturan undang-undang ini tidak dapat menjadi jaminan bahwa masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang prima, nyatanya pelayanan yang ada masih terdapat banyak kelamahan dan kekurangan. Permasalahan yang paling sering terjadi adalah terkait waktu pelayanan dan sikap pemberi pelayanan, hal ini harus menjadi fokus utama dalam perbaikan pelayanan. Salah satu instansi pemerintah yang belum menjalankan kewajibannya terdapat pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar yaitu belum memperbarui Standar Pelayanan berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah Mardekaya yang mengatakan bahwa “belum diperbarui untuk sekarang, karena kan ada yang memang bikin kan itu standar pelayanannya” (wwc/HM). Berdasarkan pada Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 159 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kelurahan. Kelurahan adalah salah satu unit pemerintahan daerah di tingkat kabupaten/kota yang terletak di kecamatan. Lurah bertugas dan bertanggung jawab membantu camat dalam menjalankan fungsi

pemerintahan di tingkat kelurahan. Tugas-tugas ini meliputi pemberdayaan masyarakat, penyediaan pelayanan umum, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban, serta menyediakan fasilitas dan prasarana pelayanan umum di tingkat kelurahan.

Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar adalah merupakan salah satu unit daerah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun pada kenyataannya masih terdapat banyak masalah-masalah serta kasus di mana penyelenggara pelayanan publik belum bekerja secara maksimal dan sesuai dengan ketetapan yang ada dan berlaku. Hal ini yang menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut wawancara dengan masyarakat mengatakan bahwa permasalahan yang ada pada Kantor Lurah Maradekaya yaitu “Iya, kalau pelayanan di sana saya juga nda tahu apa-apa jadi kita masyarakat juga kadang bingung kalau urus ini itu di mana.” (wwc/GN/36-39)

Berdasarkan hasil pra penelitian pada tanggal 25 Maret 2024, peneliti melakukan wawancara dan observasi dengan Lurah Maradekaya dan masyarakat penerima layanan bahwa masalah yang terdapat pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar yaitu belum diperbaruinya alur pelayanan sehingga tidak terdapat alur pelayanan yang jelas untuk menjadi acuan, ketidakjelasan waktu pelayanan. Akibat tidak terdapatnya dan belum diperbaruinya alur pelayanan pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar menyebabkan masyarakat kebingungan saat mengurus berkas dan surat-menyurat. Pada hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan terdapat beberapa permasalahan yaitu, tidak terdapat alur pelayanan, ketidakjelasan waktu, sikap dalam pemberian pelayanan di Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar

> “Kendalanya itu nda di tahu apa yang harus saya bawa buat urus-urus itu surat, jadi harus ki lagi bertanya apa yang diperlukan jadi kalo ada

> yang tidak bawa harus ki lagi bulak balik untuk lengkapi itu berkas." (wwc/GN)

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada tanggal 25 Maret 2024 dengan pegawai Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar terdapat 17 (tujuh belas) jenis pelayanan yang ada yaitu:

Tabel 1
Jenis-Jenis Pelayanan pada Kantor Lurah Maradekaya

No	Jenis-Jenis Layanan
1.	Pencatatan Biodata Penduduk
2.	Rekomendasi KTP dan Kartu Keluarga
3.	Surat Keterangan Pindah a. Antar Kecamatan diwilayah Kabupaten b. Antar Kabupaten/Kota/Provinsi
4.	Surat Keterangan Kelahiran
5.	Surat Keterangan Kematian
6.	Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal WNI dan WNA
7.	Surat Keterangan Belum Punya Rumah
8.	Surat Keterangan Domisili Usaha
9.	Surat Keterangan Usaha
10.	Surat Keterangan SITU/SIUP
11.	Surat Keterangan Tidak Mampu a. Pendidikan b. Kesehatan
12.	Surat Keterangan Belum Menikah
13.	Surat Keterangan Akta Nikah (NA)
14.	Surat Keterangan Izin Keramaian
15.	Surat Keterangan Kewarisan
16.	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
17.	Surat Keterangan Lainnya

Sumber: Data Kantor Kelurahan Maradekaya, 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai yang ada Kantor Lurah Maradekaya, peneliti mengambil 3 (tiga) jenis pelayanan yang paling dibutuhkan masyarakat yang akan diperbarui yaitu Surat Domisili Tempat Tinggal WNI dan WNA, Surat Keterangan Usaha, dan Surat Keterangan Tidak Mampu.

> "Itu bisa di lihat di papan jenis-jenisnya, cuman kalau yang paling sering masyarakat buat itu Surat Domisili Tempat Tinggal WNI/WNA, Surat Keterangan Tidak Mampu sama Surat Keterangan Izin Usaha". (wwc/NM)

Berdasarkan wawancara dan pernyataan di atas maka penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memperbarui standar pelayanan yang ada agar masyarakat mendapat kemudahan dalam mengurus berkas dan surat-menyurat serta dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan dalam penyusunan standar pelayanan ini, peneliti berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan maka peneliti dapat mengambil sebuah judul "Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian yang akan dilakukan adalah bagaimana penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk menyusun Standar Pelayanan pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan praktik penyusunan standar pelayanan serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bagi instansi terkait diharapkan dari penilitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk lebih meningakatkan kualitas pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada Kantor Lurah Maradekaya Kota Makassar.