

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah seluruh pemangku kepentingan negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Maryam, 2016).

Reformasi birokrasi adalah perubahan besar dan mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Atas dasar keinginan reformasi birokrasi itu yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya memperbaiki proses birokrasi dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah daerah masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Wakhid, 2017).

Kehadiran dari prinsip *good governance* menjadi jawaban terkait seluruh permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem pemerintahan khususnya pada bagian pelayanan. *Good governance* di Indonesia sendiri mulai benar-benar

dirintis dan diterapkan sejak ditetapkannya era reformasi yang dimana pada era tersebut telah terjadi perombakan sistem pemerintahan yang menuntut proses demokrasi yang bersih sehingga *good governance* merupakan salah satu alat Reformasi yang mutlak diterapkan dalam pemerintahan baru.

Adapun definisi mengenai *good governance* menurut Sadjijono (Maryam, 2016) yang mengartikannya sebagai "Kegiatan Lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara".

Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada pemerintah. Suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama yaitu belum optimalnya kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang ditunjukkan masih banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah selama ini. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali (Enceng, dkk; 2008).

Menurut (Kadarisman dan Gemiharto, 2017), pelayanan yang bermutu dan berkualitas adalah pelayanan yang berbasis masyarakat, melibatkan masyarakat

dan dapat diperbaiki secara terus menerus. Pemerintah dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya, masyarakat secara langsung masih dapat menemukan kendala dalam mendapatkan pelayanan misalnya pada bagian sarana dan prasarana yang tidak sesuai diharapkan seperti ruang tunggu yang sempit, kurang bersih dan nyaman serta loket pelayanan yang sedikit. Dan juga pada bagian pelayanannya, masih dapat ditemukan oknum-oknum yang melakukan pungli (pungutan liar), prosedur pelayanan yang berbelit-belit, inkonsisten, tidak adanya transparansi khususnya pada bagian pembiayaan serta kurang jelasnya waktu yang dibutuhkan dalam salah satu pelayanan.

Padahal dalam pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan dan juga 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.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Utomo (Puspitasari dan Bendesa, 2016), penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut (Harsono, 2019), hakikat desentralisasi adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pembentukan Kelurahan Minasa Upa, Kelurahan Bonto Duri, Kelurahan Biring Romang, Kelurahan Laikang, Kelurahan Berua, Kelurahan Katimbang, Kelurahan Bakung, Kelurahan Buntusu, Kelurahan Kapasa Raya, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Pembentukan kelurahan memiliki syarat sekurang-kurangnya jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, dan sarana prasarana pemerintahan.

Kelurahan Masale merupakan salah satu kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Kelurahan Masale memiliki kode wilayah administrasi 73.71.09.10007, memiliki luas wilayah $\pm 0,05$ km² dan terdiri dari 31 RT dan 7 RW.

Kelurahan Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar ialah salah satu Lembaga Pemerintah penyedia layanan di Kota Makassar yang diharapkan menjadi ujung tombak dalam menyediakan pelayanan yang berlandaskan prinsip – prinsip *good governance* yakni memberikan jaminan serta kepastian hukum kepada masyarakat pengguna layanan. Daripada itu, dengan adanya pembuatan standar pelayanan, pemenuhan prinsip-prinsip *good governance* tersebut dapat terwujud sebagai salah satu penyelenggara pemerintahan.

Berdasarkan hasil dari pra penelitian wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti pada Kantor Kelurahan Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar. Peneliti telah melakukan wawancara dengan Lurah yakni Bapak Zamhir Islami Rahman, S. STP. untuk mengidentifikasi berapa banyak layanan yang disediakan oleh Kelurahan Masale dan mendapatkan informasi bahwa Kelurahan Masale sendiri memiliki 20 jenis pelayanan yang sesuai dengan seksi nya masing-masing diantara lain:

1. Seksi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan:
 - a. Pelayanan Retribusi Sampah
 - b. Pelayanan Kebersihan
2. Seksi Pemerintahan, Pengelolaan Jaringan dan Pemberdayaan RT/RW:
 - a. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
 - b. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan
 - c. Pelayanan Surat Keterangan Domisi Penduduk
 - d. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 - e. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
 - f. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
 - g. Pelayanan Surat Pindah Domisili

3. Seksi Perekonomian, Pembangunan Sosial, dan Penerapan Gerakan Sentuh hati:

- a. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
- b. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
- c. Pelayanan Surat Keterangan Domisi Perusahaan/Lembaga/Yayasan
- d. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
- e. Pelayanan Surat Keterangan Referensi
- f. Pelayanan Surat Keterangan Izin Penelitian
- g. Pelayanan Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- h. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- i. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Tempat Usaha
- j. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian
- k. Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Objek Pajak (PBB)

Hanya saja dari 20 jenis pelayanan tersebut, tidak ada satupun yang memiliki atau pun menerapkan Standar Pelayanan. Adapun dari lurah sendiri memberikan rekomendasi kepada peneliti untuk merancang 3 jenis pelayanan yang terdiri dari masing-masing seksi yakni: surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu dan pelayanan retribusi sampah.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Lurah yakni Bapak Ridwan Rahim, SS. untuk mengetahui mengapa Kelurahan Masale sendiri belum memiliki ataupun menerapkan Standar Pelayanan. Adapun jawaban beliau mengenai hal tersebut ialah:

“Sebenarnya sebelum renovasi, kami sudah memiliki beberapa standar pelayanan yang telah kami pampangkan di beberapa sudut ruangan, hanya saja beberapa standar pelayanan tersebut hilang entah itu dibuang atau karena rusak setelah kami melakukan renovasi besar - besaran di Kantor ini”

Untuk berdasarkan dari hasil observasi, peneliti mengamati bahwa pada Kantor Kelurahan Masale sendiri dapat dikatakan bahwa masyarakat yang ingin menggunakan layanan tidak terlalu ramai, hanya saja terdapat 1 masalah yang peneliti temukan yakni salah satu warga yang mengeluhkan bahwa telah beberapa kali pulang balik untuk memastikan bahwa apakah surat keterangan yang ingin didapatkan apakah telah ditanda tangani oleh Lurah atau belum.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Masale belum maksimal dan tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam melaksanakan pelayanan publik.

Maka dari itu, peneliti mengangkat permasalahan yang terjadi di Kelurahan Masale sehingga peneliti tertarik untuk merumuskan judul “Perancangan Standar Pelayanan Dalam Mempermudah Proses Pelayanan Pada Kelurahan Masale” dengan harapan *output* dari rancangan tersebut dapat memberikan jaminan pengelolaan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka fokus permasalahan dalam penelitian ini ialah bagaimana melaksanakan tahapan penyusunan rancangan Standar Pelayanan hingga dengan penetapan pada Kantor Kelurahan Masale?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memudahkan pelayanan Pada Kelurahan Masale
2. Untuk dapat menyediakan rancangan Standar Pelayanan bagi Kelurahan Masale terkait surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu dan pelayanan retribusi sampah
3. Untuk dapat menerapkan Standar Pelayanan yang telah dirancang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat Kelurahan Masale

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi atau manfaat bagi berbagai pihak seperti:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan praktik perancangan standar pelayanan, peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan perancangan Standar Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian, diharapkan mampu memberikan masukan yang bermanfaat terkait Perancangan Standar Pelayanan bagi pemerintah dan secara terkhusus bagi Kelurahan Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar.