BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam pemenuhan kebutuhannya membutuhkan kehadiran masyarakat atau publik, sehingga sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik terutama dalam hal administrasi seperti kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya, untuk itu instansi pemerintah hadir sebagai organisasi yang menghimpun orang-orang terpilih dengan tujuan untuk dapat melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak atau masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Departemen Dalam Negeri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa 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.

Kelurahan Benteng Somba Opu merupakan salah satu lembaga penyelenggara pelayanan di Kabupaten Gowa yang tentunya diharapkan menjadi penopang tercapainya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah Kabupaten Gowa, namun dalam hal pelayanan yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu terdapat beberapa masalah yang terjadi pada Kantor Kelurahan tersebut. Berdasarkan pada hasil wawancara penulis dengan pihak Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu, penulis memperoleh informasi mengenai Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu yang belum memiliki standar pelayanan dikarenakan tidak adanya sumber daya dan kemampuan untuk menyusun sendiri standar pelayanan.

Hal ini sejalan dengan hasil observasi penulis yang menemukan adanya berbagai permasalahan masyarakat terkait minimnya informasi mengenai berkas-berkas yang menjadi syarat kelengkapan pembuatan dokumen yang dibutuhkan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus surat izin usaha terlihat adanya masyarakat yang harus kembali terlebih dahulu ke rumah atau kantor untuk mengambil berkas yang dibutuhkan. Permasalahan kedua diperoleh dari hasil wawancara masyarakat yang mengaku harus menunggu lama tanpa mengetahui kepastian kapan surat izin usaha diterbitkan akibat tidak adanya estimasi waktu yang ditetapkan oleh petugas kelurahan selaku penyedia pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penyusunan dokumen standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu Kabupaten Gowa dikarenakan kelurahan ini memiliki jumlah penduduk sekitar 6.300 jiwa yang tentunya membutuhkan standar pelayanan yang baik agar tercipta layanan yang berkualitas. Idealnya layanan yang berkualitas dapat tercapai dengan adanya penerapan standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 7 ayat (1) disebutkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dengan tujuan pelayanan publik yang bermutu, efektif, efisien, terjangkau, dan dapat diakses oleh masyarakat, serta adanya informasi dari salah satu petugas kelurahan yang menyampaikan bahwa standar pelayanan sangat dibutuhkan namun terbatasnya sumber daya, sehingga hal ini perlu dilakukan agar dapat memudahkan pengguna layanan pada Kantor Kelurahan tersebut.

Standar pelayanan adalah tolak 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 teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar

pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, penulis akan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi karya standar pelayanan dengan judul penelitian **"Penyusunan Standar Pelayanan Untuk Menciptakan Layanan Yang Berkualitas Pada Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu".**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil berdasarkan latar belakang masalah di penelitian ini adalah "Bagaimana penyusunan standar pelayanan untuk menciptakan layanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu?".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah Menyusun standar pelayanan untuk menciptakan layanan yang berkualitas pada Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   a. Memberikan sumbangan pemikiran melalui karya penyusunan standar pelayanan.

   b. Memberikan masukan terhadap penyelenggara pelayanan publik akan pentingnya transparansi dan keterbukaan informasi.

   c. Sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengalaman dan kemampuan penulis dalam transparansi dan keterbukaan informasi melalui penyusunan standar pelayanan.

   b. Bagi Instansi

Memberi transparansi dan keterbukaan informasi pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu Kabupaten Gowa.

   c. Bagi Masyarakat

Penelitian bermanfaat untuk memberikan kepastian terkait dokumen penyelenggaraan pelayanan.