

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

“Pada konteks kehidupan bernegara, baik pemerintah pusat maupun daerah saling memegang peran penting dalam memberikan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan-layanan ini mencakup berbagai hal seperti pengaturan dan pelayanan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat” (Asmarianti dan Ikram, 2023). “Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memerlukan layanan dari sebuah organisasi, hal ini harus dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan” (Mayasari dan Budiantara, 2023). Aturan dan prosedur ini bukanlah semata-mata birokrasi yang menghambat efisiensi, melainkan dijadikan dasar untuk menjaga keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan publik

Berawal dari proses reformasi pada tahun 1998, banyak dari masyarakat Indonesia sangat mengidamkan adanya tata pemerintahan yang baik, yang dikenal dengan istilah *Good Governance*. Dalam konteks *Good Governance* ini, penting bagi kita menyadari bahwa pelayanan yang berkualitas dan responsif menjadi salah satu indikator utama yang harus diperhatikan. Pelayanan publik yang baik merupakan cermin dari adanya tata kelola yang baik dalam pemerintahan. Hal ini mengharuskan pemerintah untuk memastikan bahwa

kebutuhan masyarakat harus dipenuhi secara efektif, efisien, dan adil (Palangda dan Dame, 2020).

Good governance merupakan suatu konsep yang mengacu pada cara tata kelola dan pengelolaan yang baik dalam pemerintahan. Konsep ini melibatkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, keadilan, dan aturan hukum yang kuat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan publik. *Good governance* juga melibatkan pemenuhan hak asasi manusia, peningkatan keterbukaan informasi, pemberantasan korupsi, dan pengelolaan yang berkelanjutan dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Palangda dan Dame, 2020).

Konsep *Good governance* muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintahan yang sering kali dihadapkan dengan berbagai masalah. Meskipun *Good governance* telah menjadi pembicaraan yang populer, kenyataannya masih jauh dari terwujud dan seringkali hanya menjadi semacam slogan kosong. Indonesia harus segera bangkit dari keadaan yang terhambat ini, dan melakukan revolusi di setiap sektor, karena saat ini produk pemerintahan hanya melayani kepentingan partai politik, fraksi, dan kelompok tertentu. Padahal, tata kelola negara yang baik seharusnya menjadi perhatian serius. Meskipun transparansi bisa menjadi solusi, namun itu tidaklah cukup untuk mencapai *Good governance* (Bazarah, 2023)

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan masih dipenuhi dengan berbagai masalah. Fenomena tersebut mencakup masih adanya praktik calo, prosedur pelayanan terasa berbelit-belit, dan ketidakpastian mengenai waktu

dan harga yang membuat pelayanan sulit diakses secara adil oleh masyarakat (Bazarah, 2023)

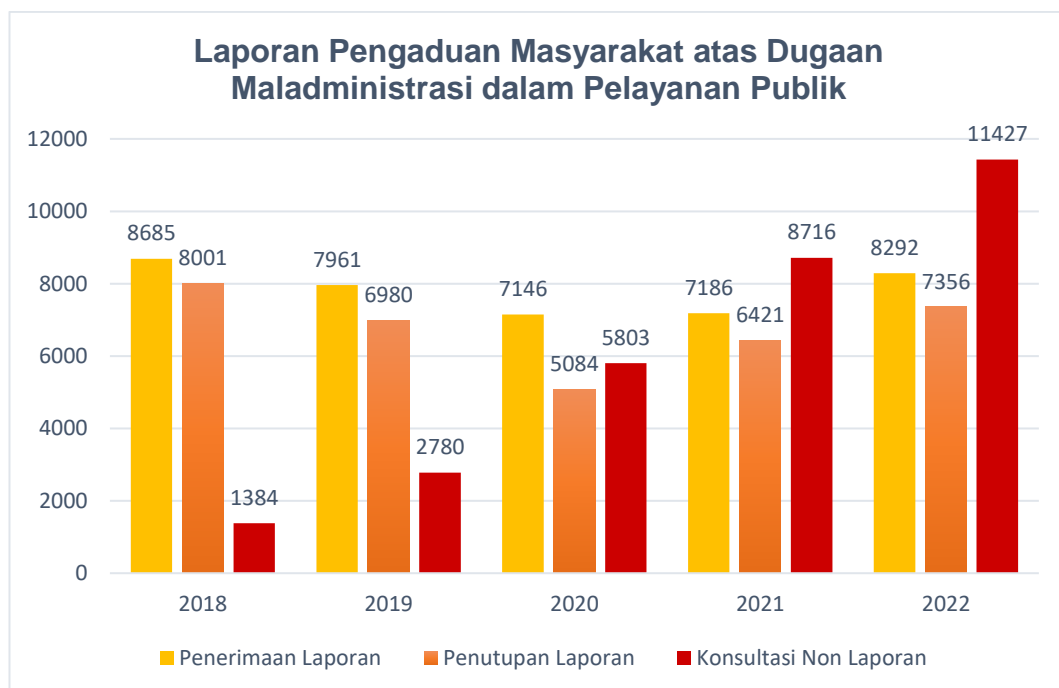
Dampak dari kondisi tersebut menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan, sehingga mereka mencari cara-cara alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui jalur tertentu. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan dari pejabat birokrasi, sehingga mereka harus tunduk pada aturan birokrasi dan kehendak para pejabat. Situasi ini terjadi karena budaya yang dominan dalam birokrasi bukanlah pelayanan, melainkan lebih fokus pada budaya kekuasaan (Palangda dan Dame, 2020).

Pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan mengukur kinerja pemerintah melalui birokrasi. Semua pihak yang terlibat dalam *Good governance* juga mengakui pentingnya pelayanan publik sebagai pendorong utama. Di Indonesia, terdapat lembaga pengawasan yang dikenal sebagai Ombudsman RI. Keberadaan Ombudsman telah diperkuat oleh Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang menyebutkan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang memiliki wewenang untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman RI diharapkan dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan data laporan pengaduan masyarakat dari Ombudsman RI dalam rentang waktu lima tahun terakhir, mulai dari tahun 2018 hingga 2022, menunjukkan fluktuasi yang menarik. Grafik ini merepresentasikan jumlah pengaduan maladministrasi yang diterima oleh Ombudsman setiap tahunnya.

Data ini menjadi acuan penting bagi Ombudsman dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola yang baik. Laporan ini merupakan bentuk keluhan masyarakat atas buruknya pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dari tingkat pusat sampai ke tingkat daerah. berdasarkan data laporan tersebut dapat kita lihat pada gambar 1

Gambar 1
Laporan Pengaduan Masyarakat Atas Maladministrasi dalam Pelayanan Publik (5) lima tahun terakhir (2018 – 2022).



Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Informasi ini penting bagi Ombudsman dan pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola yang baik guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Selain itu pada tahun 2022, Ombudsman RI Menemukan lebih dari 10 jenis maladministrasi sepanjang 2022. Yang terbanyak berupa praktik menunda-nunda

dan bahkan tidak memberikan pelayanan dan ada juga pemberi pelayanan yang meminta cuan. berdasarkan data laporan tersebut dapat kita lihat pada gambar 2

Gambar 2
Jenis Maladminsitrasi Sepanjang Tahun 2022



Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Laporan Ombudsman menunjukkan bahwa masih terdapat banyaknya jenis maladministrasi yang terjadi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. dan beberapa dari penyelenggara pelayanan publik masih terlibat dalam praktik-

praktik yang tidak etis, seperti meminta imbalan atau memberikan perlakuan khusus bagi orang tertentu.

Secara prinsip, “pelayanan publik mencakup banyak aspek dalam kehidupan. dalam ranah pemerintahan, pelayanan publik yang disediakan pemerintah mencakup beragam jenis, mulai dari penyediaan regulasi hingga pemenuhan kebutuhan masyarakat” (Asmarianti dan Ikram, 2023). “Pemberian layanan publik saat ini merupakan kebutuhan yang sangat krusial bagi manusia, di mana kebutuhan ini sudah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat. sehingga masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi” (Asmarianti dan Ikram, 2023).

Menghadapi situasi seperti ini, prinsip-prinsip *Good Governance* menjadi sangat penting sebagai landasan dalam proses pelayanan publik, Seperti pada prinsip (1) Akuntabilitas, yaitu mengharuskan para pemimpin dan pengambil keputusan dalam suatu organisasi atau pemerintahan untuk bertanggung jawab atas kinerja dan tindakan mereka. Mereka harus siap memberikan pertanggungjawaban kepada publik dan pihak-pihak yang memiliki hak untuk menilai dan mengevaluasi kinerja mereka, (2) Transparansi, berarti bahwa kebijakan, keputusan, dan informasi yang berkaitan dengan pemerintah atau organisasi harus dapat diakses dan diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Dengan adanya transparansi, pihak-pihak tersebut dapat memahami proses pengambilan keputusan dan mengawasi tindakan yang diambil, (3) Keterbukaan, hal ini mendorong pemerintah atau organisasi untuk secara aktif memberikan informasi kepada masyarakat, termasuk menerima saran dan kritik sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas kinerja. Dengan menerima masukan dari masyarakat, pemerintah atau organisasi dapat

melakukan perbaikan dan peningkatan yang lebih baik, (4). Supremasi Hukum: Prinsip ini menekankan bahwa keputusan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah atau organisasi harus didasarkan pada hukum yang berlaku. Tindakan dan keputusan tersebut harus sesuai dengan ketentuan hukum dan tidak boleh melanggar prinsip-prinsip keadilan dan kepentingan masyarakat, (5) Jaminan, *fairness, a level playing field* (memberikan perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan, tanpa ada pihak yang diberikan keistimewaan. Sinambela (Samad dkk, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dipisahkan dari standar pelayanan, karna sebagai patokan dalam melakukan pelayanan, Seperti yang telah dijelaskan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Standar pelayanan adalah 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. Pedoman standar pelayanan publik dibuat dengan tujuan memberikan akses informasi yang luas kepada masyarakat agar mereka dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan.

Kemudian, Untuk pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan data laporan penilaian kepatuhan dari Ombudsman RI pada tahun pada tahun 2021, Provinsi Sulawesi Selatan telah mencapai peringkat ke-24 dari total 34 provinsi dalam hal penilaian kepatuhan. Dalam penilaian tersebut, Provinsi Sulawesi Selatan memperoleh skor kepatuhan sebesar 73,26, yang menunjukkan komitmen yang relatif kuat dalam mematuhi berbagai regulasi dan kebijakan yang berlaku.

Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan yang cukup signifikan dalam penilaian kepatuhan. Provinsi Sulawesi Selatan mengalami penurunan peringkat menjadi urutan ke-29, yang menandakan adanya pergeseran yang memperlihatkan tantangan dalam hal kepatuhan. Penilaian kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun tersebut mencapai angka 61,94, Hal ini mengindikasikan bahwa masih adanya kendala dan tantangan yang harus diatasi untuk mencapai tingkat kepatuhan yang lebih baik. Penilaian dilakukan pada 117 Unit layanan dan 119 produk layanan dengan hasil berdasarkan data laporan tersebut dapat kita lihat pada table dibawah ini.

Tabel 1
Hasil Penilaian Tingkat Pemerintah Provinsi dari Tahun 2021-2022

Tahun	Provinsi Sulawesi Selatan	Zona Kepatuhan	Kategori	Opini	Urutan Penilaian Kepatuhan
2021	73,26	Kuning	C	Kualitas Sedang	24
2022	61,94	Kuning	C	Kualitas Sedang	29

Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Penurunan ini dapat menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan. Beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi termasuk perubahan dalam kebijakan pemerintah pusat, implementasi kebijakan yang kurang efektif di tingkat provinsi, tantangan dalam pengawasan dan penegakan hukum, atau perubahan sosial dan ekonomi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan unit layanan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Asas kepastian hukum dalam pelayanan publik menjadi relevan dalam hal ini, di mana penting untuk menjaga konsistensi kebijakan agar semua pihak dapat memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang sesuai. Selain itu, implementasi kebijakan yang kurang efektif juga dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap penurunan kepatuhan di Provinsi Sulawesi Selatan.

Kurangnya keterbukaan dan akuntabilitas dalam proses implementasi kebijakan dapat menimbulkan penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, atau praktik-praktik yang tidak etis. Asas keterbukaan dan akuntabilitas dalam pelayanan publik menjadi relevan dalam situasi ini, di mana penting untuk memastikan transparansi dalam proses implementasi kebijakan serta membangun mekanisme akuntabilitas yang kuat untuk mencegah penyelewengan.

Tantangan dalam pengawasan dan penegakan hukum juga dapat berperan dalam penurunan kepatuhan. Jika pengawasan dan penegakan hukum tidak dilakukan secara adil dan setara, hal ini dapat menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakpatuhan di kalangan masyarakat. Asas keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan publik menjadi relevan dalam hal ini, di mana penting untuk memastikan bahwa penerapan aturan dan hukum dilakukan secara adil dan setara untuk semua pihak yang terlibat.

Kemudian, Perubahan sosial dan ekonomi yang mempengaruhi tingkat kepatuhan juga dapat menjadi faktor yang signifikan dalam penurunan tersebut. Karena jika ada perubahan dalam pola perilaku penyelenggara atau keterbatasan dalam sumber daya maka dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik. Asas efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik menjadi relevan

dalam situasi ini, di mana penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang ada untuk memastikan bahwa pelayanan publik tetap dapat berjalan dengan baik meskipun dalam kondisi yang berubah.

Menghadapi penurunan penilaian kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan, asas partisipasi publik juga relevan untuk diterapkan. Karna untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pembuatan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik dapat membangun rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama dalam mencapai tujuan bersama. dengan memperkuat partisipasi publik, pemerintah provinsi dapat mendapatkan masukan dan umpan balik yang berharga dari masyarakat.

Hal Ini akan membantu dalam mengidentifikasi isu-isu yang menjadi penyebab penurunan kepatuhan dan merumuskan solusi yang lebih efektif. Selain itu, dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, pemerintah provinsi dapat memastikan bahwa kebijakan dan pelayanan yang disediakan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Maka dari itu, dengan mengedepankan asas-asas ini, diharapkan pemerintah provinsi Sulawesi Selatan dapat mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kepatuhan dan membangun sistem pelayanan publik yang lebih baik, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menyadari pentingnya penerapan zona kepatuhan, pemerintah pusat bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam memperluas program ini ke Tingkat Kabupaten. Pada Tahun 2021-2022, Kabupaten Takalar sebuah wilayah yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan mengalami tantangan yang cukup serius dalam hal kepatuhan.

Kabupaten Takalar yang awalnya menempati posisi peringkat ke-12 dalam penilaian kepatuhan Provinsi Sulawesi Selatan, Namun, pada tahun 2022, Kabupaten Takalar mengalami penurunan yang signifikan dalam penilaian kepatuhan yang jatuh ke peringkat 22. Perubahan ini mengejutkan banyak pihak masyarakat dan pemerintah daerah setempat untuk menyadari adanya tantangan yang harus diatasi untuk mengembalikan tingkat kepatuhan yang diperoleh sebelumnya. Berdasarkan data tersebut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2
Hasil Penilaian Kepatuhan 2021, Pemerintah Kabupaten Kota
Provinsi Sulawesi Selatan

No	Instansi	Nilai	Zonasi	Kategori	Opini
1	Pemerintah Kab. Bulukumba	87,83	Hijau	C	Kualitas Sedang
2	Pemerintah Kab. Luwu Utara	85,89	Hijau	C	Kualitas Sedang
3	Pemerintah Kab. Enrekang	82,62	Hijau	C	Kualitas Sedang
4	Pemerintah Kab. Pangkep	78,21	Kuning	C	Kualitas Sedang
5	Pemerintah Kab. Pinrang	77,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
6	Pemerintah Kota Makassar	76,82	Kuning	C	Kualitas Sedang
7	Pemerintah Kota Palopo	76,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
8	Pemerintah Kab. Bone	75,08	Kuning	C	Kualitas Sedang
9	Pemerintah Kab. Soppeng	74,19	Kuning	C	Kualitas Sedang
10	Pemerintah Kab. Sinjai	71,63	Kuning	C	Kualitas Sedang
11	Pemerintah Kota Parepare	71,59	Kuning	C	Kualitas Sedang
12	Pemerintah Kab. Takalar	70,91	Kuning	C	Kualitas Sedang
13	Pemerintah Kab. Maros	68,01	Kuning	C	Kualitas Sedang
14	Pemerintah Kab. Luwu Timur	67,09	Kuning	C	Kualitas Sedang
15	Pemerintah Kab. Gowa	65,37	Kuning	C	Kualitas Sedang
16	Pemerintah Kab. Toraja Utara	64,52	Kuning	C	Kualitas Sedang
17	Pemerintah Kab. Barru	61,12	Kuning	C	Kualitas Sedang
18	Pemerintah Kab. Bantaeng	59,32	Kuning	C	Kualitas Sedang
19	Pemerintah Kab. Luwu	58,34	Kuning	C	Kualitas Sedang
20	Pemerintah Kab. Wajo	53,89	Kuning	C	Kualitas Sedang
21	Pemerintah Kab. Jeneponto	52,99	Kuning	C	Kualitas Sedang
22	Pemerintah Kab. Sidrap	51,02	Kuning	C	Kualitas Sedang
23	Pemerintah Kab. Selayar	45,68	Merah	D	Kualitas Rendah
24	Pemerintah Kab. Tana Toraja	31,97	Merah	D	Kualitas Rendah

Sumber: Ombudsman RI Tahun 2021

Tabel 3
Hasil Penilaian Kepatuhan 2022, Pemerintah Kabupaten Kota Provinsi
Sulawesi Selatan

No	Instansi	Nilai	Zonasi	Kategori	Opini
1	Pemerintah Kab. Pinrang	84,28	Hijau	B	Kualitas Tinggi
2	Pemerintah Kab. Soppeng	80,64	Hijau	B	Kualitas Tinggi
3	Pemerintah Kota Makassar	80,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
4	Pemerintah Kab. Gowa	79,62	Hijau	B	Kualitas Tinggi
5	Pemerintah Kab. Selayar	77,67	Kuning	C	Kualitas Sedang
6	Pemerintah Kab. Pangkep	77,43	Kuning	C	Kualitas Sedang
7	Pemerintah Kota Parepare	77,36	Kuning	C	Kualitas Sedang
8	Pemerintah Kab. Bone	74,84	Kuning	C	Kualitas Sedang
9	Pemerintah Kab. Luwu Utara	74,78	Kuning	C	Kualitas Sedang
10	Pemerintah Kab. Wajo	73,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
11	Pemerintah Kab. Luwu Timur	72,25	Kuning	C	Kualitas Sedang
12	Pemerintah Kab. Maros	70,37	Kuning	C	Kualitas Sedang
13	Pemerintah Kab. Toraja Utara	68,93	Kuning	C	Kualitas Sedang
14	Pemerintah Kab. Bulukumba	62,85	Kuning	C	Kualitas Sedang
15	Pemerintah Kota Palopo	61,20	Kuning	C	Kualitas Sedang
16	Pemerintah Kab. Bantaeng	61,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
17	Pemerintah Kab. Sinjai	60,66	Kuning	C	Kualitas Sedang
18	Pemerintah Kab. Enrekang	59,91	Kuning	C	Kualitas Sedang
19	Pemerintah Kab. Sidrap	59,62	Kuning	C	Kualitas Sedang
20	Pemerintah Kab. Tana Toraja	59,06	Kuning	C	Kualitas Sedang
21	Pemerintah Kab. Barru	58,71	Kuning	C	Kualitas Sedang
22	Pemerintah Kab. Takalar	56,75	Kuning	C	Kualitas Sedang
23	Pemerintah Kab. Jeneponto	55,46	Kuning	C	Kualitas Sedang
24	Pemerintah Kab. Luwu	47,43	Merah	D	Kualitas Rendah

Sumber: Ombudsman RI Tahun 2022

Meskipun demikian, Periode ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah Kabupaten Takalar untuk memperbaiki kinerja kepatuhannya. Selanjutnya dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi penyelenggara negara dan swasta untuk mematuhi ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang tersebut, seperti pada Pasal 8 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

- a. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.
- b. b. Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi, pelaksanaan pelayanan,

pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

- c. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Dari uraian di tersebut, dapat dimaknai bahwa setiap unit pelaksana teknis wajib membuat standar pelayanan sendiri untuk unit kerjanya masing-masing. Standar pelayanan ini menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan yang optimal dan penilaian kualitas pelayanan. Implementasi standar pelayanan bertujuan untuk meminimalkan terjadinya pelanggaran dan penurunan kinerja dalam pemberian pelayanan, sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur.

Menurut Nugroho dan Abdul Standar pelayanan adalah suatu standar yang ditetapkan sebagai panduan yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan dan juga penerima layanan. Standar ini dapat menjadi acuan bagi semua pihak yang mengajukan permohonan, sebagai alat pengendalian layanan, dan juga sebagai evaluasi kinerja bagi penyedia layanan (Mayasari dan Budiantara, 2023)

Selain itu, penting untuk memperhatikan peran dan wewenang desa dalam penyelenggaraan pemerintahan. Desa diberikan otonomi oleh negara untuk mempertahankan budaya tradisional dan adat istiadat yang berlaku di desa. Namun, dalam melaksanakan wewenangnya, desa harus mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bahkan dalam mengambil kebijakan, tindakan, atau keputusan, desa tidak boleh melanggar regulasi yang ada.

Akan tetapi pada kenyataannya, proses penyediaan layanan masih banyak ditemukan pelayanan yang buruk dan kurang transparan terhadap masyarakat. Kasus-kasus seperti ini dapat terjadi pada beberapa instansi, termasuk di desa.

Desa merupakan salah satu unit pemerintahan di Indonesia yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Lanak, 2021).

Dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah, secara tegas dijelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan. Pada pelaksanaan pengaturan desa dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Berdasarkan data Kementrian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, Kabupaten Takalar masih memiliki desa-desa tertinggal, dimana penyediaan pelayanan publik masih belum optimal. Salah satu desa tersebut ialah Desa Kalebentang, yang dimana desa ini masih menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Desa Kalebentang merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Galesong selatan Kabupaten Takalar, wilayahnya terbagi menjadi 3 (Tiga) dusun yaitu Dusun Sangkolirang, Dusun Bontobawi dan Dusun Bentang. Desa Kalebentang merupakan hasil pemekaran wilayah dari Desa Bentang, dan pembentukannya melalui pasal 8 pada Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 6 Tahun 2010 tentang Pembentukan Desa Tompotana, Desa Rewataya, Desa Kecamatan Mappakasunggu, Desa Mappakalombo, Desa Campagaya Kecamatan Galesong, Desa Tonasa Kecamatan Bone, Desa Kadatong, Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan, dan Desa Su'rulangi Kecamatan Polongbangkeng Selatan.

Sebagai unit pemerintahan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, desa memiliki peran penting dalam menjaga kesejahteraan dan kepentingan masyarakatnya serta memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Secara prinsip, setiap wilayah pastinya memiliki tantangan dan masalah yang unik sesuai dengan karakteristiknya. Begitu juga dengan Desa Kalebentang yang saat ini masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang harus diatasi.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada tanggal 08 Mei 2023, peneliti berkesempatan untuk melakukan wawancara singkat bersama Kepala Desa Kalebentang dan Kepala Urusan Perencanaan Desa Kalebentang. Peneliti menemukan beberapa poin penting untuk mendukung penelitian ini, yaitu:

Pertama, belum adanya standar pelayanan. hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian dan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan yang jelas dan terukur sangat penting dalam memberikan acuan bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan sehingga dapat memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk merancang standar pelayanan yang jelas dan terukur sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Kedua, banyak pegawai yang belum memahami tupoksinya. Dalam konteks ini, permasalahan yang terjadi adalah kurangnya pemahaman dan pengetahuan dari sebagian pegawai di Desa Kalebentang mengenai tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan pekerjaan. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakmampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang

optimal kepada masyarakat karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Ketiga, masih adanya pegawai yang belum disiplin dalam melakukan proses administrasi. Dalam hal ini dapat berdampak pada pelayanan yang asal jadi atau tidak optimal. Pegawai yang tidak disiplin dapat mengakibatkan proses administrasi menjadi terlambat atau tidak teratur, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang tidak disiplin juga dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap instansi atau lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik.

Dari beberapa permasalahan sebagaimana telah dijelaskan, pelayanan publik menjadi hal yang harus diprioritaskan. Salah satu hal yang harus dipenuhi oleh desa sebagai penyelenggara pelayanan publik yaitu menciptakan pelayanan publik di desa yang berkualitas agar terjadi akselerasi pencapaian kesejahteraan masyarakat.

Maka dari itu perlu adanya pembuatan dan penetapan SP (Standar Pelayanan) di Desa Kalebentang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merancang standar pelayanan (SP) pada Kantor Desa Kalebentang Kecamatan Galesong Selatan agar pemberian pelayanan di kantor desa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, penelitian ini memiliki tujuan agar masyarakat bisa mengetahui proses atau tahapan-tahapan dalam penyusunan Standar Pelayanan yang berpedoman pada Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Selain itu, peneliti juga berkesempatan untuk mengetahui jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa Kalebentang. Adapun jenis pelayanannya yaitu:

Tabel 4
Jenis Pelayanan Pada Kantor Desa Kalebentang

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
2	Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)
3	Pelayanan Surat Pengantar KTP
4	Pelayanan Surat SKCK
5	Pelayanan Surat Pengantar Ijin Keramaian
6	Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga
7	Pelayanan Surat Keterangan Kematian
8	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
9	Pelayanan Surat Pengantar Nikah
10	Pelayanan Surat Keterangan Pindah
12	Pelayanan Surat Keterangan Domisili
13	Pelayanan Surat Pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
14	Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah
15	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha

Sumber: Kantor Desa Kalebentang Tahun 2023

Kemudian, Berdasarkan 15 (Lima belas) jenis layanan tersebut, peneliti memilih 5 (Lima) jenis layanan yang akan dibuatkan standar pelayanan, karna jenis layanan tersebut merupakan layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat Desa Kalebentang. Kelima jenis layanan yang tersebut, yaitu:

Tabel 5
Jenis Layanan yang akan Dibuatkan Standar Pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
2	Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)
3	Pelayanan Surat Pengantar SKCK
4	Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga
5	Pelayanan Surat Pengantar KTP
6	Pelayanan Surat Keterangan Jual Beli Tanah

Sumber: Kantor Desa Kalebentang Tahun 2023

B. Rumusan Masalah:

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana perancangan Standar Pelayanan yang jelas dan terukur di Desa Kalebentang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian:

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan yaitu, Untuk merancang Standar Pelayanan yang jelas dan terukur di Desa Kalebentang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan pemahaman tentang pentingnya standar pelayanan dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa serta dapat menambah literatur dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Memberikan panduan praktis bagi pemerintah desa atau instansi terkait dalam merancang dan menerapkan standar pelayanan yang jelas dan terukur di tingkat desa serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kalebentang, yang akan berdampak positif pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.