

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Hal ini berdasarkan pada penjelasan regulasi pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Disamping kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik, setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Oleh karena itu, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut sebagai *The New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 (Kurniawan, 2016).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017:1).

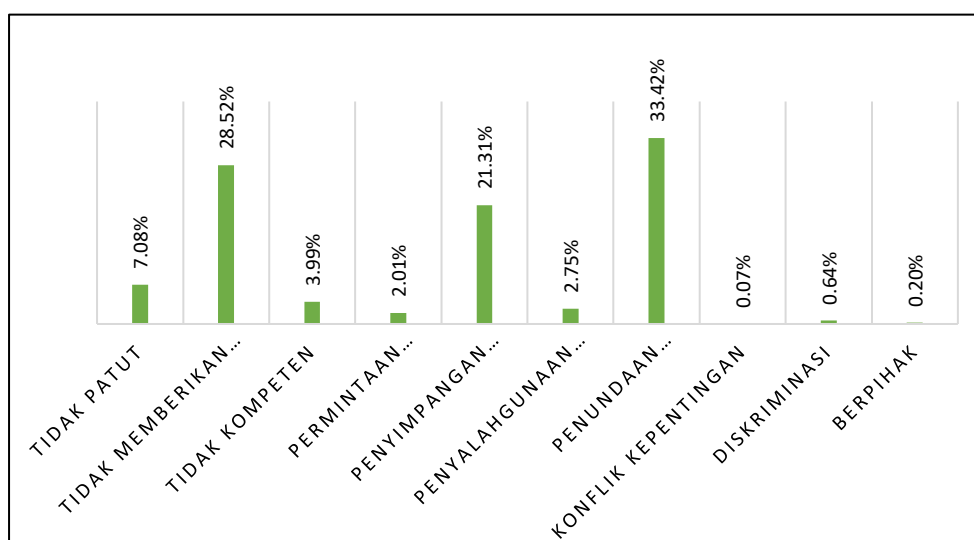
Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, perusahaan atau korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tuntutan-tuntutan terhadap para penyelenggara pelayanan seringkali muncul karena kurangnya perhatian para aparatur pemerintah dalam proses pemberi pelayanan publik. Sudah sering kita menyaksikan masih banyak masyarakat yang mengeluh kualitas pelayanan, adanya sanksi biaya, akan ketidakjujuran, pemalsuan dan penyelewengan dalam berbagai bentuknya, keterlambatan penyelesaian urusan, suap-menyuap, atau dipersulitnya berbagai prosedur (Yusnia, 2019).

Di Indonesia, terdapat sebuah lembaga yang melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yaitu Ombudsman yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada pasal 1

bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2021, jumlah laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan. Hasil laporan pengaduan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi dapat kita lihat pada gambar di bawah ini:

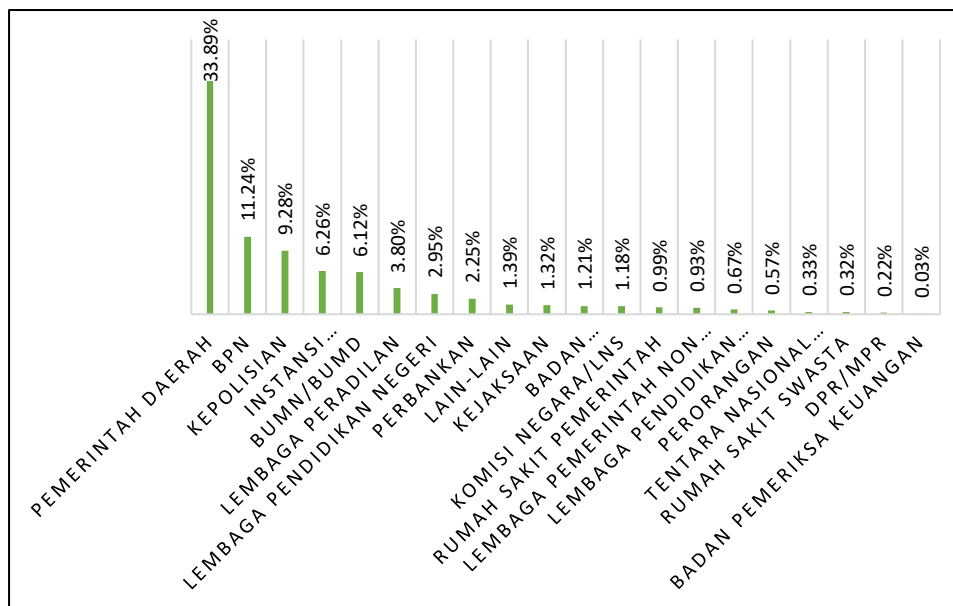
Gambar 1
Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2021



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2021

Selain itu, berdasarkan data Instansi yang terlapor, Instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan oleh masyarakat adalah Pemerintah Daerah 33,89%, Badan Pertanahan Nasional 11,24%, dan Kepolisian 9,28% yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2
Laporan Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor
Tahun 2021



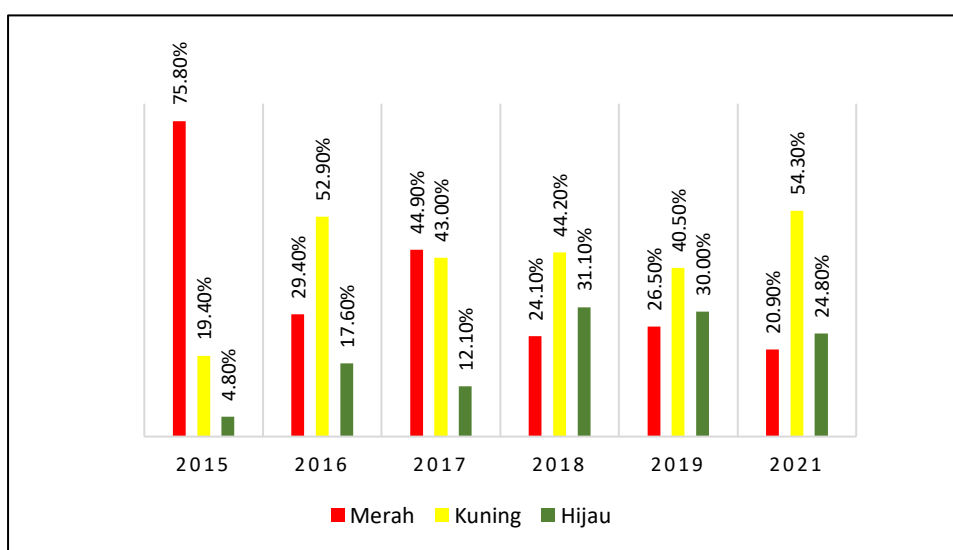
Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2021

Pelayanan publik tidak terlepas dari standar pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. 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.

Sebagai upaya pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melaksanakan penilaian kepatuhan pemenuhan standar layanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik secara nasional. Pada tahun 2021,

dilakukan survey kepatuhan standar pelayanan pada 416 Pemerintah Kabupaten diseluruh Indonesia. Hasil penilaian Ombudsman RI tahun 2021 terkait kepatuhan pemenuhan standar layanan menunjukkan bahwa terdapat 87 Kabupaten yang memperoleh nilai rendah atau zona merah, 226 Kabupaten yang memperoleh nilai sedang atau zona kuning, dan 103 Kabupaten yang memperoleh nilai tinggi atau zona hijau. Hasil penilaian terhadap kepatuhan pemenuhan standar pelayanan dapat kita lihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3
Hasil Penilaian Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Tahun 2015-2021



Sumber: Ombudsman RI, Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021

Berdasarkan penilaian kepatuhan pemenuhan standar layanan tahun 2021 yang dilakukan Ombudsman RI, Kabupaten Gowa merupakan salah satu kabupaten yang memperoleh nilai kepatuhan dalam kategori sedang atau zona kuning dengan nilai 65,37. Kelurahan Borongloe merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka pemerintah Kelurahan Borongloe sudah selayaknya melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan asas yang berlaku dan diatur dalam ketentuan undang-undang, terutama

pada asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Selain itu, sebagai penyelenggara pelayanan publik juga wajib menerapkan standar pelayanan sesuai peraturan yang berlaku sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada Kelurahan Borongloe, didapatkan informasi bahwa setiap jenis pelayanan belum mempunyai standar pelayanan dikarenakan pegawai belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu Niswaty, dkk, (2021) dimana belum tersusun dan terbentuk standar pelayanan publik pada pemerintahan kelurahan/desa Borongloe, Bontomanai, Sökkolia, Pakatto, Nirannuang, Romangloe, Mata Allo, Bili-bili, dan Romang Lompoa. Sehingga, peraturan tentang pelayanan publik terkait penerapan standar pelayanan belum bisa ditemukan pada setiap Kelurahan/Desa.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat secara langsung dimana Kelurahan Borongloe belum menyediakan pajangan terkait semua jenis pelayanan yang ada. Selain itu, juga belum menyediakan sarana pengaduan masyarakat sehingga masyarakat yang memiliki keluhan langsung datang ke Kantor Kelurahan Borongloe untuk menyampaikan keluhannya. Selanjutnya, setelah melakukan wawancara singkat dengan staff Kelurahan Borongloe, peneliti juga mendapatkan informasi terkait jenis-jenis pelayanan administratif yang ada pada Kantor Kelurahan Borongloe, diantaranya:

1. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
2. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
3. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Keluar
4. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang
5. Pelayanan Surat Keterangan Kewarisan
6. Pelayanan Surat Keterangan Akta Tanah

7. Pelayanan Surat Keterangan Domisili
8. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
9. Pelayanan Surat Keterangan Kepemilikan Tanah
10. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Sengketa
11. Pelayanan Surat Keterangan Beda Nama
12. Pelayanan Surat Keterangan Izin Keramaian
13. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
14. Pelayanan Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
15. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
16. Pelayanan Surat Pengantar Izin Kawin
17. Pelayanan Surat Pengantar Kelakuan Baik

Adapun permasalahan yang dialami Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu terkait dengan pelayanan publik yaitu adanya pengaduan masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi pada pelayanan administratif yang diperlukan masyarakat. Persyaratan yang menjadi keluhan masyarakat adalah surat pengantar dari RT/RW. Hal tersebut menjadi keluhan masyarakat karena masyarakat yang belum mengetahui persyaratan tersebut harus bolak-balik ke kantor lurah karena terlebih dahulu harus mengurus surat pengantar dari RT/RW. Oleh karena itu, dengan adanya standar pelayanan maka setiap persyaratannya itu jelas, sehingga masyarakat mengetahui lebih awal persyaratan tersebut dan memudahkan pengurusan surat keterangan yang diperlukan tanpa harus bolak-balik ke Kantor Lurah.

Berdasarkan data dan informasi tersebut, maka diperlukan penyusunan standar pelayanan pada pemerintah Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan

kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, peneliti ingin menyusun standar pelayanan dengan judul penelitian **“Perancangan Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa”**. Adapun dari beberapa jenis pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan Borongloe, peneliti memilih 3 (tiga) jenis pelayanan untuk dibuatkan standar pelayanan antara lain pelayanan surat keterangan domisili, pelayanan surat keterangan tidak mampu, dan pelayanan surat keterangan usaha.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana rancangan standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk merancang standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik kepada pemerintah maupun masyarakat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah

Karya standar pelayanan publik diharapkan dapat membantu pemerintah Kelurahan Borongloe Kecamatan Bontomarannu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan diharapkan dapat mengurangi tindakan-tindakan seperti penyimpangan prosedur dan penundaan pekerjaan yang berlarut-larut.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat dalam sebuah pelayanan baik itu prosedur, persyaratan, biaya, maupun jangka waktu sehingga dapat diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan. Dengan adanya standar pelayanan, juga diharapkan dapat mengurangi tindakan-tindakan seperti adanya pungutan liar dan diskriminasi dalam pelayanan.