

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu unsur penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pelayanan publik, sebab nilai-nilai yang mencirikan praktik *good governance* seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi secara relatif mudah diterjemahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hamirul dan Alamsyahril, 2020). Pelayanan publik yang berkualitas menjadi bagian penting dalam rangka mewujudkan *good governance* dan hal tersebut menjadi sangat krusial sebab suatu negara dinilai baik apabila pelayanan publik di negara tersebut juga baik.

Menurut Undang–Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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.

“Pelayanan publik menjadi wadah interaksi antara pemerintah dengan pihak non-pemerintah, sehingga baik buruknya kualitas pelayanan publik akan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan” (Dwiyanto, 2021). Keberhasilan dalam mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik dapat membangkitkan kepercayaan masyarakat sehingga pemerintah diharuskan untuk lebih inovatif dalam mempertimbangkan prioritas dan urgensi pelayanan publik tanpa membebani masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan

publik yang dilakukan oleh pemerintah. “Dengan dasar hukum tersebut diharapkan akan terwujudnya tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas–asas umum pemerintahan yang baik” (Aryawan, 2021).

Komponen yang paling utama dalam menunjang kualitas pelayanan publik adalah standar pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan”. Hal tersebut dipertegas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

“Pelayanan publik merupakan kepentingan yang krusial dan seharusnya dapat bertransformasi lebih cepat untuk memperoleh kepercayaan dan dukungan dari masyarakat” (Ulum, 2018). Hal ini terkait dengan bagaimana tata kelola dan mobilisasi penyelenggara pelayanan publik, bagaimana perancangan dan pemberian pelayanan, serta bagaimana fungsi dukungan yang diperlukan untuk memenuhi standar tertinggi. Berdasarkan hal tersebut lah pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai garansi adanya kepastian bagi masyarakat.

Faktanya masih terdapat beberapa instansi pemerintahan yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik namun belum menerapkan standar pelayanan. Hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diamanatkan konstitusi mengingat standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. “Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, dimana kualitas tersebut ditentukan berdasarkan perpaduan antara harapan masyarakat dan kapabilitas penyedia layanan” (Wakhid, 2017).

Kelurahan merupakan satuan wilayah terkecil yang terdapat di wilayah kecamatan yang bertugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta tugas pemerintahan lainnya. Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik dan merupakan ujung tombak pemerintahan, memiliki kewajiban memenuhi hak dan kebutuhan setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil serta memberikan jaminan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat (Wilem dkk, 2017).

Kelurahan Manggala adalah salah satu Kelurahan di Kecamatan Manggala Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Kelurahan Manggala memiliki kode wilayah 73.71.12.1001. Memiliki luas sekitar $\pm 4,44$ Km² dan terdiri dari 72 RT dan 13 RW dengan jumlah penduduk yaitu 25.502 jiwa (BPS, 2021).

Gambar 1
Luas Wilayah

Tabel 1.2 Luas dan Ketinggian dari Permukaan Laut Menurut Kelurahan di Kecamatan Manggala Tahun 2020

Kelurahan	Luas (Km ²)	Ketinggian dari Permukaan Laut (M)		
		<500	500-700	>700
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Borong	1,92	√	-	-
2. Bangkala	3,42	-	√	-
3. Tamangapa	7,62	√	-	-
4. Manggala	4,44	-	-	√
5. Antang	2,63	-	√	-
6. Batua	1,92	-	√	-
7. Bitowa	1,31	-	√	-
8. Biring romang	0,88	-	√	-
Kecamatan	24,14	2	5	1

Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Gambar 2 Jumlah RT dan RW

Tabel 2.2 Jumlah RW, RT dan Lingkungan di Kecamatan Manggala Tahun 2020

Kelurahan	RT	RW	Lingkungan
(1)	(2)	(3)	(5)
1. Borong	65	12	-
2. Bangkala	70	11	-
3. Tamangapa	43	7	-
4. Manggala	72	13	-
5. Antang	42	7	-
6. Batua	69	13	-
7. Bitowa	30	6	-
8. Biring Romang	46	7	-
2020	437	76	
Kecamatan 2019	420	75	-

Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Gambar 3 Jumlah Penduduk

Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan dan Jenis Kelamin, Rasio Jenis Kelamin dan Kepadatan Penduduk Tahun 2019-2020

Kelurahan	Jenis kelamin		Jumlah	Rasio Jenis Kelamin
	Laki-laki	Perempuan		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Borong	9 211	9 588	18 799	96
2. Bangkala	9 171	9 363	18 535	98
3. Tamangapa	7 651	7 678	15 329	100
4. Manggala	12 685	12 821	25 502	99
5. Antang	8 712	8 553	17 265	102
6. Batua	12 019	11 937	23 956	101
7. Bitowa	7 119	6 991	14 110	102
8. Biring Romang	6 665	6 563	13 228	102
2020	73 233	73 494	146 727	100
Kecamatan 2019	75 094	74 393	149 487	108

Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Gambar 4 Jumlah Pegawai Kelurahan

Tabel 2.5 Jumlah Pegawai yang Bekerja di Kantor Kelurahan Kecamatan Manggala Tahun 2020

Kelurahan	ASN	Honorer	Tenaga Sukarela
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Borong	7	3	-
2. Bangkala	8	3	3
3. Tamangapa	5	6	-
4. Manggala	6	4	-
5. Antang	7	6	2
6. Batua	6	5	6
7. Bitowa	5	4	1
8. Biring Romang	6	6	1
2020	50	37	13
Kecamatan 2019	50	37	13

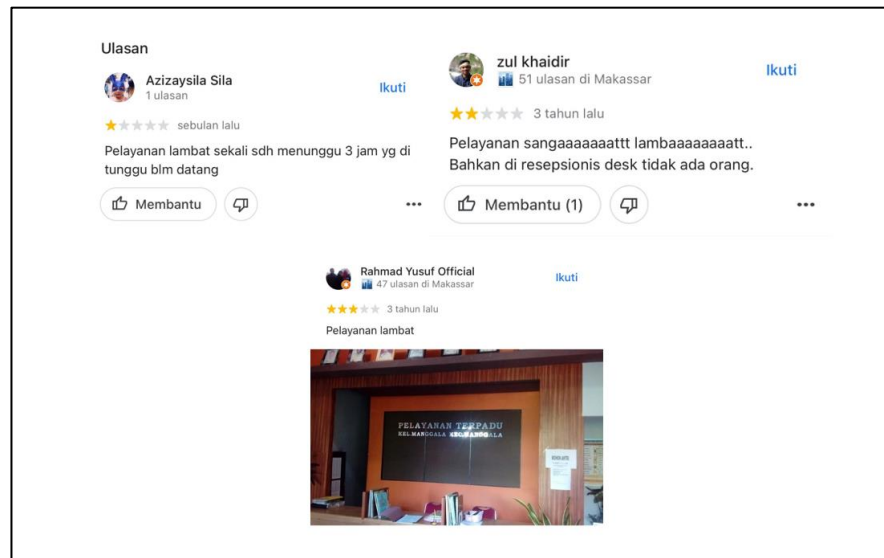
Sumber : Badan Pusat Statistik (2021)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa Kelurahan Manggala merupakan kelurahan yang memiliki wilayah cukup luas serta memiliki jumlah RT, RW dan jumlah penduduk paling banyak dibandingkan dengan kelurahan-kelurahan lain yang berada di Kecamatan Manggala. Namun, dilihat dari jumlah pegawai yang bekerja di Kelurahan Manggala yakni 10 orang dengan jumlah ASN 6 orang dan jumlah honorer 4 orang, jumlah tersebut terbilang kurang apabila dibandingkan dengan kelurahan lain yang memiliki pegawai lebih banyak namun jumlah penduduknya jauh lebih sedikit dari Kelurahan Manggala.

Hal tersebut tentunya menjadi suatu permasalahan karena dengan jumlah pegawai yang terbatas, sulit untuk mencakup semua kebutuhan masyarakat yang datang dengan permintaan pelayanan yang berbeda-beda. Untuk itu sangat dibutuhkan standar pelayanan yang jelas, selain dapat mempermudah pegawai dalam proses pelayanan, masyarakat juga dapat terbantu dengan mengetahui persyaratan dan prosedur pelayanan yang jelas.

Gambar 5

Ulasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kelurahan Manggala



Sumber : Anonim (2016)

Ulasan tersebut mencerminkan kondisi pelayanan di kantor Kelurahan Manggala belum sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam pemberian layanan. Hal tersebut memperkuat alasan dibutuhkannya standar pelayanan pada Kelurahan Manggala agar masyarakat dapat mengetahui kepastian waktu sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan dengan nyaman.

Berdasarkan hasil *pra-research* penulis terkait dengan pelayanan yang terdapat di kantor Kelurahan Manggala dan telah melakukan wawancara dengan Ibu Arwinah Aminuddin, S.A.P, M.Tr.A.P. selaku Lurah Manggala, terdapat 20 pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor Kelurahan Manggala, diantaranya adalah:

1. SEKSI PEMERINTAHAN, PENGELOLAAN JARINGAN DAN PEMBERDAYAAN RT/RW:
 - a. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

- b. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan
 - c. Pelayanan Surat Keterangan domisili penduduk
 - d. Pelayanan Surat Pindah Domisili
 - e. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
 - f. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
 - g. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
2. SEKSI PEREKONOMIAN, PEMBANGUNAN, DAN PENGEMBANGAN SISTEM MANAGEMENT INFORMASI:
- a. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
 - b. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
 - c. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Keramaian
 - d. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - e. Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Tempat Usaha
 - f. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Perusahaan/Lembaga/Yayasan
 - g. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
 - h. Pelayanan Surat Keterangan Referensi
 - i. Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Objek Pajak (PBB)
 - j. Pelayanan Surat Keterangan Izin Penelitian
 - k. Pelayanan Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
3. SEKSI PENGELOLAAN KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN:
- a. Pelayanan Retribusi Sampah
 - b. Pelayanan Kebersihan

Namun pelayanan–pelayanan tersebut belum menerapkan standar pelayanan. Alasan terkait dengan belum diterapkannya standar pelayanan di Kelurahan Manggala, berikut penjelasan Ibu Arwinah Aminuddin, S.A.P, M.Tr.A.P. selaku Lurah Manggala:

Berhubung saya baru dilantik menjadi Lurah Manggala itu akhir tahun lalu, jadi sekarang saya fokus dulu sama tugas dan kewajiban baru. Sebenarnya rencana untuk membuat standar pelayanan itu sudah ada karena memang setiap instansi itu wajib memiliki standar pelayanan, tapi karena masih banyak pekerjaan yang mendesak jadi belum terlaksana.

Masalah lain yang penulis temukan yaitu terkait sarana dan prasarana yang masih belum memadai seperti jumlah tempat duduk di ruang tunggu masih kurang, belum tersedianya kotak saran untuk menampung kritik dan saran pengguna layanan, serta tidak terdapat informasi yang dipajang terkait prosedur dan alur pelayanan yang diberikan.

Selain itu, berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 13 April 2022 di Kantor Kelurahan Manggala, penulis menemukan sebuah fenomena dimana terdapat warga yang mengeluh karena untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan, warga tersebut diarahkan ke pegawai satu kemudian diarahkan lagi ke pegawai lainnya dan hal tersebut terjadi beberapa kali, selain itu warga tersebut juga harus datang berulang kali perihal kelengkapan berkas yang kurang jelas. Hal tersebut membuktikan bahwa kantor Kelurahan Manggala membutuhkan standar pelayanan untuk memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat sebagai penerima layanan serta memudahkan pihak kantor Kelurahan Manggala dalam memberikan pelayanan.

Maka dari itu penulis memilih penelitian Standar Pelayanan ini untuk membantu Kantor Kelurahan Manggala menyusun Standar Pelayanan. Agar pelayanan yang diberikan dapat terukur dengan adanya standar pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perancangan standar pelayanan surat keterangan ahli waris?
2. Bagaimana perancangan standar pelayanan surat pengantar nikah?
3. Bagaimana perancangan standar pelayanan retribusi pelayanan sampah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menyediakan pedoman standar pelayanan bagi penyelenggara pelayanan publik di Kelurahan Manggala dalam melaksanakan pelayanan surat keterangan ahli waris, pelayanan surat pengantar nikah, dan retribusi pelayanan sampah.
2. Untuk menyediakan standar pelayanan bagi masyarakat agar masyarakat dapat teredukasi dan memahami alur pelayanan surat keterangan ahli waris, pelayanan surat pengantar nikah, dan retribusi pelayanan sampah.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat teoritis dan manfaat praktis antara lain:

1. Manfaat Teoritis

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui perancangan Standar Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar.