BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan “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.” Sutopo (2022) standar pelayanan sebagai patokan atau ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi kepada publik. Standar ini mencakup berbagai aspek seperti waktu layanan, biaya, prosedur, dan tingkat kepuasan pengguna. Standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Adapun Menurut Kotler dan Keller (2016) Standar pelayanan adalah spesifikasi yang mendetail tentang bagaimana pelayanan harus disampaikan, termasuk aspek seperti kecepatan, keandalan, dan kepuasan pelanggan. Standar ini berfungsi untuk menjamin konsistensi dan kualitas dalam pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan definisi Standar Pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Standar pelayanan adalah pedoman atau kriteria yang menetapkan bagaimana pelayanan harus diberikan untuk memastikan kualitas yang memadai dan konsisten dari sudut pandang pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Standar Pelayanan ini berfungsi untuk mengukur dan menjamin bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan.

2. Dasar Hukum

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sebagaimana diamanatkan 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. (Pasal 1 Ayat 7, Pasal 20 Ayat 2).

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa “setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menerapkan maklumat pelayanan, dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaran kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kemudian diperkuat dengan disahkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai pengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan dan Penerapan standar pelayanan, maka seluruh penyelenggara layanan diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.

3. Prinsip Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

dijelasan dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a. Sederhana dengan maksud pelayanan yang mudah dimengerti,mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat penyelenggara pelayanan.
b. Partisipatif dengan maksud dalam penyusunan standar pelayanan melibatkan masyarakat untuk membahas bersama hingga mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen.
c. Akuntabel dengan maksud hal hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
d. Berkelanjutan dengan maksud standar pelayanan harus untuk selalu dilakukan perbaikan sebagai bentuk dalam peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.
e. Transparansi dengan maksud standar pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.
f. Keadilan dengan maksud standar pelayanan harus menjamin bahwa seluruh masyarakat dapat menggunakannya tanpa dibeda-bedakan atau dinepotisme.

4. Komponen Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa dalam peraturan ini Komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian, pelayanan (*service point*) meliputi:
   1) Persyaratan
   2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
   3) Jangka waktu pelayanan
   4) Biaya/tarif
   5) Produk pelayanan
   6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
   1) Dasar hukum
   2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
   3) Kompetensi pelaksana
   4) Pengawasan internal
   5) Jumlah pelaksana
   6) Jaminan pelayanan
   7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
   8) Evaluasi kinerja pelaksana

Komponen standar pelayanan yang berakaitan dengan pelayanan yang menjadi fokus berdasarkan peraturan selama proses pembuatan standar pelayanan. Pada bagian ini pihak penyelenggara pelayanan yang berhubungan dengan pengguna pelayanan. Maka dari itu komponen standar pelayanan bagian (*service point)* ini setidaknya wajib dipublikasikan. Sedangkan kedelapan komponen standar pelayanan (*manufacturing)* terkait dengan proses pelayanannya yang harus dimiliki oleh pengelola layanan di Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar.

5. Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan

Ada dua metode yang dapat digunakan dalam tahap proses penyusunan standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

a. *Focus Groub Discussion (FGD)*
   Metode ini digunakan untuk membahas topik yang lebih mendalam terkait materi materi penyusunan standar pelayanan, yang dianggap jika perlu dan menghadirkan narasumber ahi terkait jenis pelayanan yang akan dibahas.
b. *Public Hearing*
   Metode ini digunakan untuk melakukan penelusuran yang lebih jelas mengenai fakta yang dapat mengungkapkan kepentingan khalayak ramai. Metode ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dapat didengar menjadi perwakilan publik untuk menyampaikan pendapatnya.

Komponen standar pelayanan dianggap penting karena dijadikan sebagai pedoman pada penerapan standar pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah:

a. Indentifikasi Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang penting dan harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknsi maupun administratif yang berupa syarat dokumen maupun barang lainnya. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur merupakan suatu proses atau tata cara yang harus dikerjakan pengguna layanan dalam rangka penerimaan jasa pelayanan dari penyelenggara layanan. Maka dari itu, penyelenggara layanan wajib untuk memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap proses, dari tahap awal hingga akhir, dihitung untuk menghasilkan total waktu yang diperlukan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada orang yang menerima layanan untuk mengurus dan/atau mendapatkan layanan dari penyelenggara. Besar biaya yang ditetapkan oleh penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

Proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

a) Jumlah biaya yang dibebankan ke masyarakat dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
b) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan;
c) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada masyarakat (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima. Produk pelayanan ini dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran *(output)* yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan yang berlaku. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Tabel 1
Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	....Diisi oleh nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	....Diisi oleh hasil identifikasi
3.	Persyaratan	....Diisi oleh hasil identifikasi
4.	Prosedur	....Diisi oleh hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	....Diisi oleh hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	....Diisi oleh hasil identifikasi
7.	Produk	....Diisi oleh hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	....Diisi oleh hasil identifikasi

Sumber: (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)

Tabel 2
Format Standar Pelayanan yang akan digunakan

1. Persyaratan	:	1... 2…
2. Prosedur	:	1... 2…
3. Waktu Pelayanan	:	1... 2…

4. Biaya/Tarif	:	1... 2…
5. Produk	:	1... 2…
6. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2…

Sumber : (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)

6. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum penetapan standar pelayanan dilakukan, penyelenggara pelayanan perlu membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat wajib memberikan tanda tangan sebagai bukti kesepakatan standar pelayanan antara penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan, setelah itu dilakukan penetapan standar pelayanan oleh penyelenggara layanan.

7. Penerapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah telah ditetapkan kemudian akan diimplementasikan. Proses implementasi standar pelayanan ini melalui internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sementara sosialisasi dilakukan untuk membangun pemahaman dan presepsi di lingkungan penyelenggara pelayanan.

8. Penetapan Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan Merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal yang perlu didalam Maklumat Pelayanan adalah:

a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

A. Definisi pelayanan publik

Pelayanan publik adalah aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 alenia 4 dalam Sellang, K. (2016), yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) dalam (Akay, dkk 2021) Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hardiyansyah (2011) Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan

Menurut Miles dalam (Suhartoyo, 2019) Standar Pelayanan Publik menetapkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus menetapkan standar pelayanan yang dipublikasikan dan ditetapkan untuk memberikan keamanan kepada penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diikuti oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurangkurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Bharata dalam (Riani, 2021) Pelayanan publik terdiri dari kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

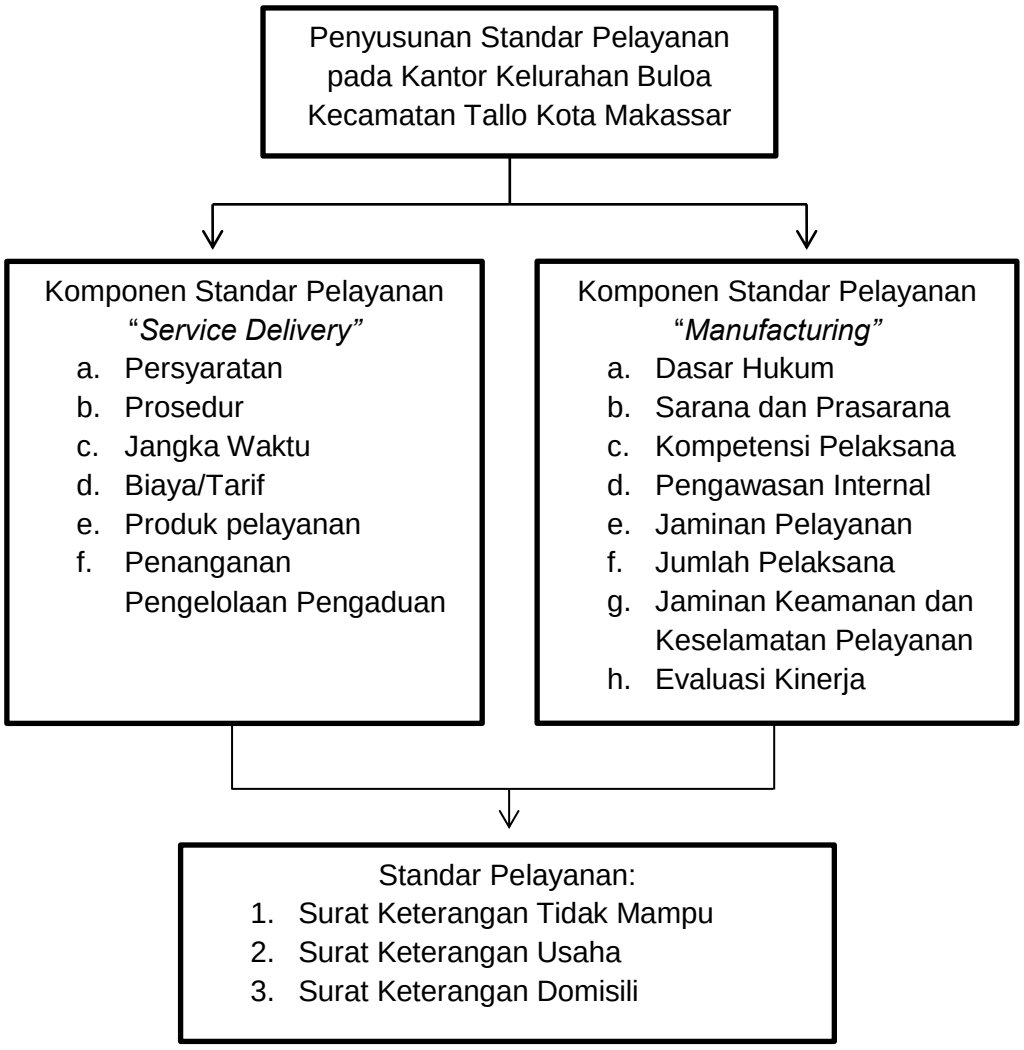
B. Kelurahan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005, kelurahan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berlokasi di wilayah kecamatan. Menurut Pasal 5 Ayat 1, lurah mempunyai tanggung jawab seperti berikut:

a. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan;
b. Pemberdayaan Masyarakat;
c. Pelayanan Masyarakat;
d. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
e. Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum, dan;
f. Pembinaan Lembaga Kemasyarakatan.

C. Kerangka pikir

Gambar 1
Keranga Pikir



Sumber: Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan