BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manaJemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditangani nantinya.

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan\ atau pelayanan administratif yang diselanggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik selanjutnya adalah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan seluruh baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang

berkependudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) Pelayanan Publik hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara kepada pengelola pelayanan dan menjadi acuan sebagai penilaian kualitas pelayanan, kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut peneliti pelayanan yang telah disebutkan bertujuan untuk menentukan seberapa baiknya pelayanan publik yang berkesinambungan, serta pedoman yang menjadi acuan, menentukan kualitas pelayanan tersebut apakah telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan atau tidak, untuk memastikan penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud sudah memenuhi peraturan yang telah disebutkan dalam Undang-undang yang mengaturberjalannya pelayanan publik tersebut.

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain” Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat susuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik ini adalah untuk mendorong tersusunnya standar pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini

adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Adapun dalam pasal 3 UU No.25 tahun 2009 disebutkan bahwa tujuan Undang- undang pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan pelayanan publik.
2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuaidengan asas-asas pemerintahan dan koperasi yang baik.
3) Terpenuhnya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai denganperaturan perundang-undangan.
4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima layanan. Unsur yang paling penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah kompetesi sumber daya manusia aparatur negara yang ditopang oleh intelektualitas yang tinggi serta perilaku yang baik.

c. Asas -asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga- lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis

pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) mengemukan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

1) Transparansi
   Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti
2) Akuntabilitas
   Pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3) Kondisional
   Pemberian pelayanan publik harus sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4) Psrtisipatif
   Mendorong peran serta maasyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5) Kesamaan hak
   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras golongan, gender, dan status ekonomi.
6) Keseimbang hak dan kewajiban
   Pemberian Pelayanan Publik harus memenuhi hak dan kewajiban.

d. Undang-undang Pelayanan publik

Pelayanan publik yang berkualitas dioptimalkan oleh penyusunan standar pelayanan karena hal tersebut merupakan salah satu upaya pemerintah meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang ada. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan 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.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggara harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

1) Kepentingan umum;
2) Kepastian hukum;
3) Kesamaan hak;
4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
5) Keprofesionalan;
6) Partisipatif;
7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
8) Keterbukaan;
9) Akuntabilitas;
10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11) Ketepatan waktu; dan
12) Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan

e. Ruang lingkup pelayanan publik

Ruang lingkup pelayanan publik (secara resmi bernama undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik yang merupakan

efektivitas fungsi- fungsi pemerintah itu sendiri adalah sebagai berikut:

1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalarn peraturan perundang-undangan.
2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial,energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alarn, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1) Pengadaan sdm penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan olleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3) Pengadaan dan prnyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi keterscdiaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundangundangan.

Pelayanan atas jasa publik sebagaiamana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan ddam peraturan perundangundangan.
4) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggarapelayanan publik.
5) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan,martabat, dan harta benda warga negara
2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang- undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2. Standar Pelayanan Publik

a. Definisi standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk mengatasi persoalan pelayanan publik dari berbagai upaya yang sekarang dilaksanakan oleh pemerintah. Undang-undang pelayanan publik memberikan mahdat kepada seluruh penyelenggara pelayanan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan melibatkan partisipasi warga. Pembantukan standar pelayanan secara partisipatif ini sangat relavan dengan konteks kelahiran undang-undang pelayanan publik ini, serta situasi pelayanan publik hingga saat ini. Rendahnya kualitas pelayanan publik jelas salah satu sumbernya dari ketiadaan standar pelayanan rujukan penyelenggara pelayanan bagi unit pelayanan. Sulit bagi unit pelayanan untuk meningkatkan dari mempertahankan kualitas penyelenggaraan dan produk pelayanan tanda adanya suatu standar pelayanan untuk rujukan. Pada sisi lain, ketiadaan standar pelayanan juga akan mempersulit masyarakat dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat dlama pelayanan publik hanya semu karna menilai tanpa menggunakan standar pelayanan yang jelas. Masyarakat akan sselalu menjawab puas pada apapun kondisi pelayanan publik karena tidak mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang seharusnya tersedia bagi mereka sehingga masyarakat juga tidak akan pernah memberikan masukan perbaikan layanan secara cepat, tepat akurat dan kuat.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan 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. Tujuan standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Dan sasaran standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar

pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Dimana komponen standar pelayanan meliputi penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan aktifitas (*manufacturing*) .

b. Tujuan Standar pelayanan Publik

Tujuan standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masayarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

Berdasarkan tujuan dari penyusunan standar pelayanan publik menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa tujuan pedoman standar pelayanan ini adalah:

1) Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2) Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

c. Manfaat Standar Pelayanan Publik

Adanya standar pelayanan publik memberikan manfaat yaitu keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya dalam memenuhi standar pelayanan publik, sesuai UU 25 Tahun 2009, guna menjamin kepastian hukum masyarakat pengguna pelayanan

d. Primsip pelayanan Publik

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan

memperhatikan prinsip antara lain yaitu;

1) Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2) Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasilkesepakatan.
3) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapatdilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4) Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5) Transparansi Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6) Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

e. Komponen standar pelayanan publik

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan prosespenyampaian pelayanan *(service point)* meliputi:
   a) Persyaratan
   b) Sistem, mekanisme, dan prosedur
   c) Jangka waktu pelayanan
   d) Biaya/tarif 5) Produk pelayanan
   e) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi
2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan prosespengelolaan pelayanan *(manufacturing):*
   a) Dasar hukum
   b) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
   c) Kompetensi pelaksana
   d) Pengawasan internal
   e) Jumlah pelaksana
   f) Jaminan pelayanan
   g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
   h) Evaluasi kinerja pelaksana

f. Prosedur Penyusunan Rancangan standar Pelayanan

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen

Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

1) Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. 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. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

a) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
b) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

2) Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3) Identifikasi waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. 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.

4) Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada 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. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

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

5) Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan 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. Hasil akhir dariprosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan 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. Selain itu perlu juga mengatur 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 terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi

dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

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 nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	:	…diisi hasil identifikasi
3	Persyaratan	:	…diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	:	…diisi hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	:	…diisi hasil identifikasi
6	Biaya/tarif	:	…diisi hasil identifikasi
7	Produk	:	…diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	:	…diisi hasil identifikasi

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

g. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat sebagai penerima layanan dan pihak-pihak terkait. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk menyelaraskan dan menyinkronkan apa yang menjadi kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat dan lingkungan untuk mengefektifkan penyelenggara pelayanan yang baik dan berkualitas. Metode yang dapat digunakan dalam proses ini antara lain:

1) Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)
   Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkaitdengan jenis pelayanan yang dibahas.
2) Dengar Pendapat (*Public Hearing*)
   Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk

didengar pendapatnya.

h. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihakpihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

i. Penerapan standar pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkanoleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untukmelaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

j. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1) Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidaksesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

3. Norma Hukum Pelayanan Publik

Norma hukum pelayanan publik meliputi Undang-undang yang mengatur standar pelayanan itu

sendiri, undang-undang terkait norma hukum pelayanan publik bertujuan untuk menjadi pelindung terkait hukum-hukum yang berlaku di kalangan pemerintah dan masyarakat undang undang yang dimaksud antara lain sebagai berikut;

a. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
b. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar PelayananMinimal
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan. SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Serta Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakatdan penyelenggara pelayanan publik.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Kelurahan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan menerangkan pada pasal 17 sampai pasal 18 Undang-undang terkait penataan kelurahan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan, disusun perencanaan pembangunan sebagai kelanjutan dari hasil musyawarah perencanaan pembangunan desa/ Kelurahan.

Pada pasal 19 Undang-undang Nomor 17 tahun 2018 tentang pembentukan kelurahan antara lain berbunyi;

b. Pembentukan kelurahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 huruf a dilakukan melalui:

1) Pemekaran 1 (satu) Kelurahan menjadi 2 (dua) Kelurahan atau lebih;
2) Penggabungan bagian Kelurahan dari Kelurahan yang bersandingan dalam 1 (satu) wilayah Kecamatan menjadi Kelurahan baru; atau
3) Penggabungan bagian Kelurahan dari Kelurahan yang bersanding dalam 1 (satu) wilayah Kecamatan menjadi Kelurahan baru.

c. Pembantukan Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis dan persyaratan administratif.

d. Kelurahan dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten/ kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan Pemerintahan Kelurahan dan Pelayanan umum terdiri dari benerapa tugas pokok yang terdiri dari antara lain yaitu ;

1) Pelaksanaan tugas dan koordinasi dibidang pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
2) Pelaksanaan usaha dalam peningkatan partisipasi, swadaya dan gotong royong masyaraakat.
3) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
4) Pelaksanan pelimpahan kewenangan sesuai kondisi wilayahnya.
5) Pelaksanaan pembinaan terhadap Sekretariat, Seksi dan Kelompok Jabatan Fungsional.
6) Pelaporan pelaksanaan tugas/ pertanggungjawaban publik berpedoman pada Sistem Informasi Manajemen Pelaporan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kelurahan Borong Kota Makassar adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan di bidang ketentraman dan ketertiban umum Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan borong Kecamatan Manggala Kota makssar, Pengelolaan urusan kesekretariatan dan yang berhubungan dengan kemasyarakatan terkait pelayanan publik.

2. Efisiensi Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik anatara

input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, sperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input diperguanakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan askses public terhadap sistim pelayanan yang ditawarkan.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut: Pertama, Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kedua, Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerjapejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan,

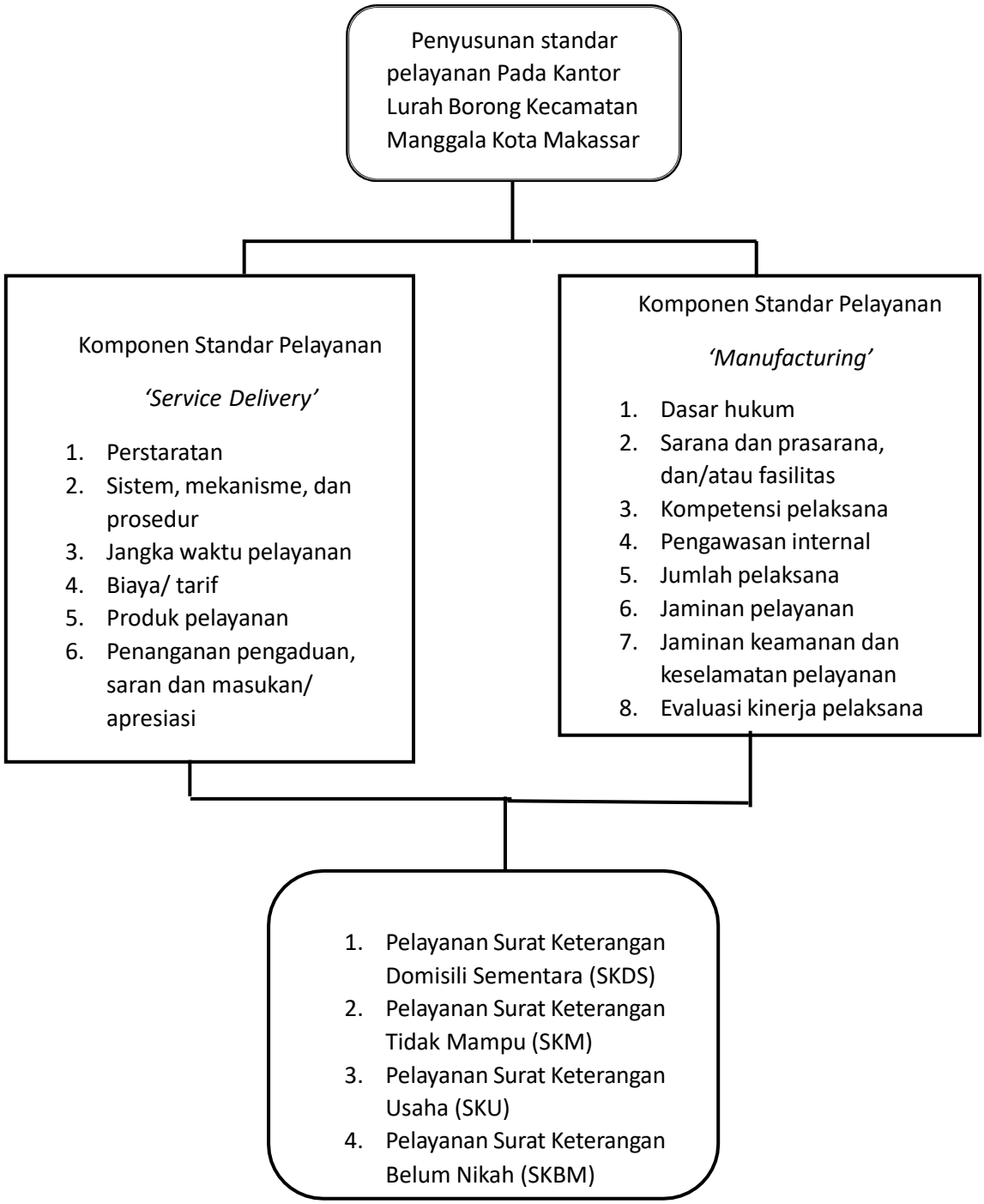
rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan. Ketiga, Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Keempat, Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal ini bertujuan

agar penyelengera pelayanan publik melakukan tugasnyasesuai perundang-undangan yang berlaku guna mengukur seberapa efektif dan efisien standar pelayanan publik yang ditetapkan.

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan AdministrasiKependudukan pada Pasal 10 dijelaskan bahwa Bupati memberikan penugasan kepada Kelurahan/Desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berasaskan tugas pembantuan, disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia berdasarkan Peraturan Bupati. Administrasi kependudukan terkhusus pendaftaran penduduk merupakan bagian dari pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh kelurahan dengan menggunakan asas pembantuan, Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah, BUMD, dan kelurahan pada Pasal 11 menjelaskan bahwasanya Bupati memberikan kewenangan kepada Kelurahan untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat, selanjutnya dalam peraturan yang sama namun kali ini dalam Pasal 44 dijelaskan bahwa dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik maka penyelenggara (dalam hal ini kelurahan/ desa) diperbolehkan untuk menjadikan standar pelayanan publik sebagai bentuk mengayomi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

C. Kerangka pikir

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber: Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014