BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Pelayanan

Menurut Moenir (2010:27) dalam Shelly, (2021) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, pelayanan berkaitan dengan apa, siapa, dan bagaimana memberikan suatu jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi, pendidikan, kesehatan, utlilitas, dan lainnya. Pelayanan merupakan kunci primer pada upaya pemuasan penerima layanan dan telah menjadi kewajiban bagi individu juga instansi dan organisasi, hal ini dikarenakan bentuk pelayanan yang diberikan pada rakyat bisa mencerminkan kualitas dan kuantitas individu atau organisasi pada upaya pemberi pelayanan pada rakyat (Promono, 2021).

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan,

menuntaskan atau mengurus apa yang dibutuhkan dan diperlukan, kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai pemenuhan kebutuhan yang diharapkan oleh Masyarakat secara luas.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya salah satu tugas pokok terpenting pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, bentuk pelayanan yang dimaksudkan ini ialah bentuk pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan yang *gratis* guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa:

> "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".

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan kata lain layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat sehingga pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat.

Menurut Rahayu *et al.,* (2022) pelayanan publik adalah kegiatan atau

serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan bagi seluruh warga negara sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku, serta penguasaan barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Sementara itu, lembaga penyelenggara negara, perusahaan atau korporasi, lembaga otonom yang dibentuk oleh Undang-Undang untuk penyelenggaraan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan khusus untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, hakekatnya adalah pelayanan ini ditujukan kepada masyarakat, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik (Risnawati *et al*., 2020).

Pengertian lain menurut Ratminto & Winarsih dalam Erlianti (2019), menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah 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 BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun tiga tujuan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis dalam mencapai kepuasan pelayanan terhadap warga negara di Indonesia, yaitu:

a. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.

b. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah.
c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: Pemerintah, Swasta, Masyarakat, Dan Mekanisme Pasar.

Berdasarkan pengertian diatas pelayanan publik disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Proses memberikan kepuasan dan layanan ini harus sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk itu, agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

3. Standar Pelayanan

Menurut LAN, (2003) dalam Widiati, (2020) standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Sejalan dengan, dengan dikeluarkannya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyampaikan bahwa

> “Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan dalam memberikan penilaian akan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

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.

Menurut Silfiah dan Nabila (2021), standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap pelayanan publik harus memenuhi harapan publik, dan inilah yang dimaksud dengan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Nugroho dan Abdul dalam Bekti (2023) standar pelayanan merupakan standar baku yang menjadi pedoman yang harus sama-sama dipatuhi dan ditegakkan oleh penyelenggara pelayanan, dan dapat menjadi pedoman untuk seluruh penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, sebagai sarana pengendalian pelayanan, serta penerima atas kinerja penyedia layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Disamping itu, pemerintah dituntut memberikan

pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, terarah dan cepat sehingga dapat mendukung kebutuhan dan keperluan masyarakat di berbagai tingkat. Dalam melaksanakan standar pelayanan publik, para aparatur pemerintah diminta agar dapat bekerja dengan professional, efektif, dan efisien.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa standar pelayan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

4. Prinsip Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

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

5. Komponen Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*sercive 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*):
    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

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

6. Proses Penyusunan Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah sebagai berikut :

a. 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 perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
   Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:
   1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing- masing jenis pelayanan
   2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).
b. Identifikasi prosedur
   Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagaibahan penyusunan standar pelayanan prosedur.
c. Identifikasi waktu
   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis. 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 penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:
   1) Jumlah biaya yangdibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya)
   2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan
   3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis)

e. 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 yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. 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. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. 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,2024

7. Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Selain itu, tahapan selanjutnya dalam proses penerapan standar pelayanan adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi dibutuhkan untuk memastikan pemahaman yang merata di seluruh struktur organisasi penyelenggara pelayanan. Sementara itu, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persepsi yang seragam di lingkungan unit atau satuan kerja penyelenggara pelayanan. Hal ini akan memastikan bahwa setiap individu terlibat secara penuh

dalam menerapkan standar tersebut dan memastikan kualitas layanan yang konsisten.

8. Penetapan Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, pembuatan berita acara pembahasan standar pelayanan wajib dilakukan oleh penyelenggara, tanda tangan dari semua peserta percakapan juga diperlukan. Standar pelayanan yang diputuskan oleh penyedia layanan publik setelah dibuat dan disepakati oleh penyedia layanan dan penerima layanan

9. Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Setelah penetapan, unit pelayanan yang sesuai dipersiapkan untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Prosedur internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak yang terkait merupakan cara yang dilakukan untuk melaksanakan penerapan standar pelayanan ini.

10. Penetapan Maklumat Pelayanan

Penyelenggara wajib menyusun dan memutuskan pelayanan sebelum menerapkan standar pelayanan. Pernyataan kapasitas dan komitmen operator dalam memberikan layanan sesuai standar layanan tertuang dalam deklarasi

layanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam 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.

Masyarakat harus diberikan pemberitahuan layanan yang dibuat secara jelas, komprehensif dan transparan dengan menggunakan berbagai media informasi bagi masyarakat.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah

1. Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

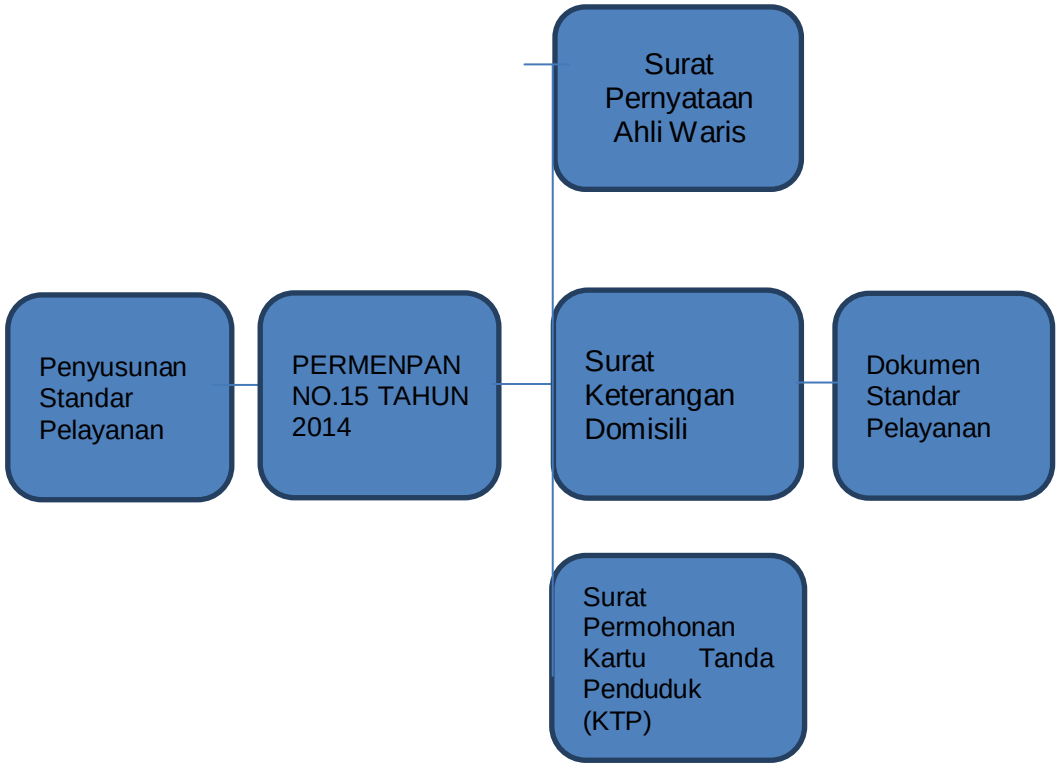
Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar merupakan suatu tatanan baris kantor dari Pemerintah Kota yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat berhasil guna dan berdaya guna. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan diberikannya kewenangan yang lebih luas pada kecamatan, sebab dari waktu ke waktu tidak hanya tuntutan kebutuhan masyarakat saja yang beraneka ragam, namun dari segi mutu pun sudah menjadi suatu keinginan masyarakat (Jaya, 2016). Kantor Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar mencakup wilayah Kelurahan diantaranya:

a. Kelurahan Karampuang
b. Kelurahan Karuwisi
c. Kelurahan Karuwisi Utara
d. Kelurahan Masale
e. Kelurahan Pampang
f. Kelurahan Panaikang
g. Kelurahan Pandang
h. Kelurahan Sinrijala
i. Kelurahan Tomamaung

j. Kelurahan Tello Baru

2. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Peneliti, Data diolah, 2024

3. Penelitian Terdahulu

Peneliti menambahkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai acuan yang digunakan dan menjadi tolak ukur peneliti dalam merancang penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi Reza pada tahun 2017 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Beji Kota Depok” dan pada penelitian ini peneliti juga menggunakan penelitian terdahu yang dilakukan

oleh Mulyanto Nugroho pada tahun 2016 yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri”. Pedoman ini berfungsi sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan publik dan para pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan penting karena dapat memberikan pelayanan yang bermutu serta sebagai upaya dalam menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Beji, Kota Depok dan Kota Kediri.

Serta untuk mendeskripsikan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Beji Kota Depok dan Kota Kendari untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Beji Kota Depok dan Kota Kendari. Penilaian itulah yang kemudian bisa dijadikan landasan dalam Menyusun Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, untuk memperbaiki sistem pelayanan agar pelayanan yang diberikan semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Standar Pelayanan juga digunakan sebagai pedoman mutu pelayanan bagi masyarakat. Berikut peneliti melampirkan contoh Standar Pelayanan Surat Izin Mendirikan Bangunan Dari Kota Depok dan Standar Pelayanan Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Izin Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada Kota Kediri:

Gambar 2
Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Beji

Jenis Pelayanan : Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar RT dan RW; 2. Surat Rekomendasi/ Pengantar dari Kelurahan; 3. Foto Copy KTP dan KK pemilik tanah/ Pemohon; 4. Foto Copy Bukti kepemilikan tanah yang sah (Sertifikat / Akta / Girik / C Desa); 5. Foto Copy Lunas PBB Tahun berjalan; 6. Surat Pernyataan Tidak Berkeberatan dari Tetangga sekitar di ketahui RT dan RW; 7. Foto Copy Surat Ijin Pemanfaatan Ruang (IPR); 8. Site Plan (untuk perumahan dan tempat usaha).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Prosedur : 1. Pengajuan permohonan dengan melampirkan persyaratan lengkap; 2. Penerimaan / Pendalaan berkas 3. Verifikasi data persyaratan secara administrasi dan teknis/ survey lokasi. 4. Pengetikan dokumen 5. Kasie Pemberdayaan Masyarakat memaraf dokumen yang sudah lengkap; Camat menandatangani dokumen yang sudah lengkap; 6. Pelaksana meregistrasikan dan mengarsipkan; 7. Pelaksana menyerahkan hasil Dokumen kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan Retribusi / Gratis
5.	Produk pelayanan	Dokumen Surat Rekomendasi IMB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak pengaduan /saran atau melalui surat yang ditujukan kepada : Camat Beji Jl. Depok Indah II No. 1, Beji Depok 16421 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via : • Telepon/Fax : (021) 7546982 • Email : kecBeji@gmail.com • WA : 082122256400 • PPID Kecamatan • Website : www.beji.depok.go.id • Aplikasi SIGAP • SP4N Lapor
7	Dasar Hukum	A. Perda Kota Depok Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Izin Pemanfaatan Ruang; B. Perda Kota Depok Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta; C. Perda Kota Depok Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Bangunan dan Izin Mendirikan Bangunan; D. Peraturan Walikota Depok Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Depok Kepada Camat dan Lurah; E. SK Walikota Depok Nomor : 138/325/Kpts/Ortala/2010 Tanggal 9 Agustus 2010, Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Kecamatan.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer; 2. Printer; 3. Wi-Fi; 4. Pesawat Telephone; 5. Ruang Tunggu; 6. Meja Pelayanan; 7. Kursi Pelayanan.
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis dalam administrasi pertanahan dan perijinan 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengelola dokumen 3. SDM yang telah dilatih untuk memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan ramah kepada pihak yang memerlukan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang petugas
11.	Pengawasan internal	1. Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan pada Kecamatan Beji; 2. Sekretaris pada Kecamatan Beji; 3. Camat Beji.
12.	Jaminan pelayanan	Layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tersedianya CCTV di beberapa titik lokasi, APAR, Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.
15.	Kompensasi bagi Pengguna Layanan	Apabila setelah 1 (satu) hari produk pelayanan telah selesai dari jangka waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, maka Petugas Kecamatan Beji akan menghubungi pemohon agar segera mengambil produk pelayanan yang telah jadi.

CAMAT BEJI

HENDAR FRADESA, SE
Pembina, IV a
NIP. 19 791107200212003

Gambar 3
Standar Pelayanan Kota Kendari

c. Surat pengantar permohonan ijin usaha dagang	
Dasar hukum	1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kediri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Mengisi blangko surat permohonan ijin usaha perdagangan 3. Salinan foto copy Akta Notaris Pendirian Perusahaan yang telah disyahkan 4. Foo cop KTP dan KK pemilik/penanggungjawab perusahaan 5. Foto copy NPWP 6. Foto copy Ijin Tempat Usaha bagi perusahaan yang diwajibkan UU gangguan (HO) 7. Mencantumkan jenis dan lokasi usaha.
Sistem Mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan pengantar surat ijin usaha dagang dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap dan mengembalikan kepada pemohon pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat pengantar Permohonan ijin usah dagang 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Sekkur dan Kasi paraf. 6. Lurah atau Sekkur meneliti dan menandatangani surat pengantar permohonan ijin usaha dagang yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon.
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang paling lama 15 menit sejunjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat Pengantar Permohonan Ijin Usaha dagang

Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	1. Petugas pencatat pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguan dan masyarakat penggunna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

f. Surat Keterangan Domisili Penduduk	
Dasar hukum	1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kediri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Foto copy KTP Tempat asal dan Foto copy KK 3. Foto copy Surat nikah apabila sudah menikah 4. Foto copy surat kelahiran atau akte kelahiran 5. Foto ukuran 4x6 sebanyak2 lembar 6. Surat boro bagi warga luar keluar kelurahan.
Sistem Mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan surat keterangan Domisili dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat keterangan domisili 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Sekkur dan Kasi pantf. 6. Lurah atau Sekkur meneliti dan menandatangani surat keterangan domisili yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon.
Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat keterangan domisili paling lama

penyelesaian	15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat keterangan Domisili
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer, surat keterangan Domisili dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan surat keterangan domisili akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan surat keterangan domisili sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan dan masyarakat penggguna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan surat keterangan domisili dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali