BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori Terkait Karya

1. Konsep Standar Pelayanan

a. Defenisi Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. (Han et al, 2019).

Pada Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 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”.

Secara umum standar pelayanan adalah instrumen yang digunakan oleh penyedia pelayanan untuk memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat umum. Standar Pelayanan ini berfungsi sebagai panduan bagi petugas penyedia layanan dalam mengurangi keterlambatan dan memastikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus di publikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin

mendapatkan pelayanan mempyai gambaran jelas mengenai bagaimana keadaan pelayanan di tempat tersebut, tentang mrkanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik (Syifa, 2017).

b. Prinsip Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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 hasil kesepakatan.
3. Akuntabel
   Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan 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.

c. Komponen Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi :
   a) Persyaratan
   b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
   c) Jangka Waktu Penyelesaian
   d) Biaya/Tarif
   e) Produk Pelayanan
   f) Penanganan Pengaduan

2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi :
   a) Dasar Hukum
   b) Sarana, Prasarana atau Fasilitas
   c) Kompetensi Pelaksana
   d) Pengawasan Internal
   e) Jumlah Pelaksana
   f) Jaminan Pelayanan
   g) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
   h) Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

Sesuai dengan peraturan di atas komponen tersebut menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam proses penyusunan standar pelayanan. Sebab, dengan adanya komponen ini, pengguna layanan terhubung dengan penyelenggara layanan, sehingga bagian ini perlu disampaikan.

2. Tujuan dan Sasaran

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diuraikan tujuan dan sasaran standar pelayanan yaitu :

a) 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.

b) Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

3. Manfaat dan Kegunaan

Standar pelayanan adalah acuan atau pedoman yang digunakan untuk menjamin dan mengembangkan kualitas pelayanan di berbagai bidang, baik pelayanan publik. Manfaat standar pelayanan, yaitu sebagai berikut :

a) Memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa mereka dapat mengharapkan layanan berkualitas tinggi, yang berfokus pada penyediaan layanan kepada masyarakat umum. Berfungsi sebagai alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia layanan dalam upaya peningkatan layanan, serta alat untuk sebagai alat monitoring dan evaluasi bagi staff pelayanan.

b) Dilakukannya perbaikan terhadap sistem kerja pelayanan publik. Perbaikan performa pelayanan publik adalah hal yang, karena pelayanan publik melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas.

c) Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur

pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

4. Proses Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada tahapan awal penetapan standar pelayanan, sebuah organisasi yang menetapkan standar pelayanan memiliki kewajiban untuk menyiapkan terlebih dahulu rancangan standar pelayanan yang digunakan sebagai dasar untuk berdiskusi dengan masyarakat umum.

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ada beberapa langkah-langkah yang harus diperhatikan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan yaitu:

1. Identifikasi Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Identifikasi Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
3. Identifikasi Waktu
   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari 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.
5. Identifikasi Produk Pelayanan
   Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan
   Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

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:

Table 5
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 : Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2022.

5. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan dari melibatkan masyarakat dalam forum diskusi adalah untuk mencapai keselarasan antara kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta memperhatikan kondisi lingkungan, guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan bertujuan untuk mencapai kesepakatan dan kompromi antara harapan masyarakat dengan kemampuan.

Adapun metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain :

1) Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar

Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan 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.

6. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak 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.

7. Penerapan Standar Pelayanan

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.

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.

8. Penetapan Maklumat Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diharuskan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan adalah sebuah pernyataan yang menegaskan komitmen dan tanggung jawab penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan harus mencakup hal-hal berikut:

1. Pernyataan yang menjanjikan dan menegaskan kesiapan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan yang menegaskan komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.
3. Pernyataan yang menunjukkan ketersediaan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.

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

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “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 kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Supriadi et al., 2021).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tujuan pembentukannya (Erlianti et al., 2019).

b. Asas-asas Pelayanan Publik

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang 32 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam (Hardiyansyah, 2018:23) yaitu, sebagai berikut:

1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Berarti Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan :

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

c. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Chalik et al (2015:32), Untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, ada beberapa unsur yang harus terpenuhi. Berikut adalah beberapa unsur-unsur dalam pelayanan publik yaitu, sebagai berikut:

1. Sistem, Prosedur, dan Metode: Dalam pelayanan publik, penting untuk memiliki sistem informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama menekankan perilaku aparatur: Dalam pelayanan publik, aparatur pemerintah yang bertindak sebagai personil pelayanan harus memiliki sikap profesional, disiplin, dan menerima dengan terbuka kritik, saran, dan nasihat dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan prasarana: Dalam pelayanan publik, diperlukan fasilitas, ruang kerja, dan peralatan yang memadai. Contohnya meliputi ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, kotak saran, toilet, musholla, dan lain-lain.
4. Masyarakat sebagai pelanggan: Dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai pelanggan memiliki keragaman baik dalam tingkat pendidikan maupun perilaku mereka.

Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik dalam (Supriadi et al., 2021) meliputi :

a. Tersedianya karyawan yang baik
b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan)sejak awal hingga akhir
d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
e. Mampu berkomunikasi
f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan) (Kasmir, 2006).

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam (Hardiyansyah, 2018:26), Berikut adalah 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum tersebut:

1) Prinsip kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2) Prinsip kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang bertanggung jawab, serta biaya dan cara pembayaran harus jelas.
3) Prinsip kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik harus selesai dalam jangka waktu yang ditentukan.
4) Prinsip akurasi: Produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5) Prinsip keamanan: Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6) Prinsip tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7) Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kerja: Sarana dan prasarana kerja, peralatan, serta dukungan lainnya, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika, harus memadai.

8) Prinsip kemudahan akses: Tempat dan lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi yang memadai.
9) Prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan kesungguhan.
10) Prinsip kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Defenisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler (Hardiyansyah, 2018:35) mengatakan bahwa "Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs." dengan kata lain kualitas mencerminkan semua ciri dan sifat produk atau layanan yang berkontribusi dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011:164) bahwa "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan pelanggan". Menurut Garvin dalam Tjiptono & Chandra (2011:168) bahwa "Kualitas memiliki perbedaan dalam proses interpretasikan yang dimana disesuaikan oleh masing-masing individu atau dapat disebut dengan perspektif kualitas" Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinasmis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Arawati et al., dalam jurnal Internasionalnya dengan judul :*An exploratory study of service quality in the Malaysian Public service sector*" yang berarti "Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sektor

pelayanan publik" (2007,24 (2):177-190) menyatakan bahwa: "*service quality is an important dimension of organizational performance in the public sector as the main output of public organization is services*" yang berarti "kualitas pelayanan adalah (Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sektor publik karena keluaran utama dari organisasi public adalah pelayanan)dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan" Arawati et all., (2007:177-190).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualiatas setiap organisasi maupun instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, pihak instansi harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dan pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam hal tersebut (Saputra, 2019).

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikator pengukuranya antara lain meliputi:

1. Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
    a. Prosedur/tatacara pelayanan
    b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun adiministrasi.
    c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
    d. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayaranya.
    e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
2. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan kemanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan denga proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
4. Efisien, criteria ini mengandung arti:
    a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
    b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarajat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintahan lain yang terkait.

5. Ekonomi, criteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
   a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
   b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
   c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan dan merata, criteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
7. Ketepatan waktu, criteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
   a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
   b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
   c. Penggunaan perangkat-pernagkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
   d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

3. Pemerintahan Desa

a. Defenisi Desa

Menurut (Sugiman 2018) desa adalah suatu wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang telah memiliki sistem pemerintahan sendiri dan dikepalai oleh seorang kepala desa atau desa juga disebut kelompok rumah di luar dari pekotaan yang membentuk suatu kesatuan. Desa merupakan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang sudah menetap dan ketergantungannya pada sumber daya alam sekitarnya dan mampu bertahan hidup untuk menciptakan kesejahteraan pada wilayahnya.

Desa menurut H.A.W. Widjaja (Sugiman, 2018), dalam bukunya yang berjudul “Otonomi desa” menyatakan bahwa, desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa, Pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, mengamanatkan bahwa, “Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dn kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republikl Indonesia (NKRI)”.

b. Kewenangan Desa

Adapun kewenangan desa dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 18 yang mengamanatkan bahwa, “Kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat desa. “

c. Asas penyelenggaraan pemerintahan desa

Adapun Asas penyelenggaran desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 24 yang mengamanatkan bahwa, “Kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman; dan partisipatif.

C. Kerangka Pikir

Gambar 2
Kerangka Fikir Menurut Peraturan Peremen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014



Sumber : Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan