BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir (Damanik, *et.al.,* 2023:2) pelayanan merupakan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu sistem, prosedur dan dengan metode tertentu untuk memenuhi harapan dan kepentingan pihak lain sesuai dengan haknya sendiri, dalam waktu sesaat maupun secara berkelanjutan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Menurut Kotler (2008) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan berdasarkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima, pelayan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas kegiatan yang memberikan pelayanan berupa jasa kepada pengguna layanan, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima akibat adanya interaksi antara penyedia layanan dengan penerima layanan baik secara langsung maupun secara tidak langsung

2. Definisi Pelayanan Publik

Maksud dari pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Menurut Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan definisinya “Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas komoditas, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan. Menurut Firmansyah dan Rosy (2021) Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan. Kualitas harus diawali mulai dari apa yang dibutuhkan publik dan berhenti pada apresiasi publik. Apresiasi masyarakat mengenai seberapa bagus layanan itu sendiri

yang akan menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pemberian pelayanan (Pamungkas dan Jakbar, 2022).

Pengertian lain menurut Johannis, Fanley dan Pangemanan (2021) Pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tanpa memandang apapun, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin dengan adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. 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.

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah

Desa Tompo, Kabupaten Barru dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Desa Tompo, kabupaten Barru yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

3. Definisi Standar Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik standar pelayanan menyampaikan 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.

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

Menurut Syukri (2007), mengemukakan bahwa standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting, karena merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Sehingga berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Setiap

penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan (Rachman, 2021).

4. Prinsip Standar Pelayanan Publik

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

a. Sederhana

   Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;

b. Partisipatif

   Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

c. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;

d. Berkelanjutan

   Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;

e. Transparansi

   Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;

f. 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.

5. Komponen Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan. Dimana pada awal penyusunan Standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa rancangan standar pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan. Selanjutnya melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
    1) Persyaratan;
    2) Sistem, mekanisme dan prosedur;
    3) Jangka waktu pelayanan;

4) Biaya/tarif;

5) Produk pelayanan;

6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan atau apresiasi.

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar hukum;

2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;

3) Kompetensi pelaksana;

4) Pengawasan internal;

5) Jumlah pelaksana;

6) Jaminan pelayanan;

7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Pada peraturan tersebut 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.

Sementara itu, untuk kedelapan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pelaksanaannya (*manufacturing*), penyusunan dan pengembangannya diserahkan kepada masing-masing penyelenggara layanan. Tetapi dalam perancangan penyusunan standar pelayanan di Kantor Desa Tompo, Kabupaten Barru, penulis juga memasukkan 8 (delapan) komponen *manufacturing*

tersebut atas dasar permintaan dari instansi untuk melengkapi standar pelayanan yang belum ada.

5. Penyusunan Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, 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.

a. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1) Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen, barang atau 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. 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 masyarakat untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara layanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

3) Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Kemudian 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 atau Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada masyarakat penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Jumlah biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus di identifikasi biaya yang akan dibebankan kepada pengguna layanan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Perhitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan untuk mengetahui jumlah biaya yang akan dibebankan ke pengguna layanan dan jumlah biaya yang dibebankan pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke masyarakat diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). 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:

a) Jumlah biaya yang dibebankan ke masyarakat dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
b) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan;

c) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada masyarakat (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

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, 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 dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan.

6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan,

bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan antara lain: penyediaan kotak saran, SMS, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan yang berlaku.

Hasil yang akan dihasilkan dari tiap-tiap proses identifikasi Standar Pelayanan diatas selanjutnya akan menjadi dasar Penyusunan Standar Pelayanan untuk

merancang Standar Pelayanan, berikut Rancangan dan Format Standar Pelayanan yang akan digunakan:

Tabel 1
Rancangan Standar Pelayanan

1	Jenis Pelayanan	:	diisi hasil identifikasi
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 Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2024

Tabel 2
Format Standar Pelayanan Yang Akan Digunakan

Dasar Hukum: …

1	Persyaratan	:	…
2	Prosedur	:	…
3	Waktu Pelayanan	:	…
4	Biaya/ Tarif	:	…
5	Produk	:	…
6	Pengelolaan Pengaduan	:	…

Sumber: Peneliti, data diolah 2024

b. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan partisipasi masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan keperluan atau kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan. Penyusunan Standar Pelayanan

memiliki 2 (dua) metode yang dapat digunakan dalam prosesnya sebagaimana yang telah diatur Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

1) *Focus Group Discussion (FGD)*

Metode ini digunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, jika dipandang perlu. Maka akan diundang narasumber ahli terkait jenis pelayanan yang dibahas.

2) Public Hearing

Metode ini digunakan untuk melakukan penelusuran fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai. Maka akan diundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

c. Penetapan Standar pelayanan

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

d. 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. Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan

pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit atau satuan kerja penyelenggara pelayanan.

e. Penetapan 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, atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah

1. Pemerintah Desa

Secara umum desa merupakan wilayah yang paling kecil yang pengelolaannya dilaksanakan secara formal dan mandiri oleh masyarakat setempat, aturan-aturan yang digunakan adalah atas kesepakatan bersama guna mengatur jalannya pemerintahan desa yang memiliki tujuan keteraturan, kedamaian serta kesejahteraan bersama yang mana merupakan tanggungjawab bersama dalam perwujudannya (Tumpu, 2021). Menurut Imbaruddin dan Saeni, (2021) desa merupakan tumpuan dalam pembangunan Indonesia. Sesuai amanat Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pembangunan perdesaan ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat desa. Desa memiliki

keistimewaan dibanding dengan kelurahan atau daerah-daerah lain, sebab desa memiliki pemerintahan yang berotonom dan berotonomi asli. selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Ariadi, 2019).

Perangkat desa merupakan unsur yang harus ada dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yaitu bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pemerintah Desa berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat.

Dasar hukum pemerintahan Desa tertuang dalam Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada pasal 1 ayat 3 dirumuskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Pemerintahan Desa merupakan organisasi penyelenggara Pemerintahan Desa yang terdiri atas:

a. Unsur pimpinan, yaitu Kepala Desa
b. Unsur pembantu Kepala Desa (Perangkat Desa), yang terdiri atas:

c. Sekretariat Desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa
d. Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu Kepala Desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain;
e. Unsur kewilayahan, yaitu pembantu Kepala Desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

2. Kantor Desa

Menurut Sugiman (2018) desa merupakan kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang sudah menetap dan ketergantungannya pada sumber daya alam sekitarnya dengan harapan mempertahankan hidup untuk mencapai kesejahteraan. Pengertian Desa juga dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2014 Tentang Desa yaitu, “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Kantor Desa merupakan salah satu instansi pemerintahan yang dibangun dengan tujuan membantu masyarakat di bidang pembangunan desa, bidang kependudukan, pengadministrasian aset, inventarisasi perjalanan dinas, pelayanan umum, dan juga dalam hal melakukan pengelolaan data penduduk untuk wilayah desa, serta yang paling utama adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Seperti juga kantor desa lainnya, Kantor Desa Tompo, juga

memberikan pelayanan untuk masyarakat, khususnya untuk Desa Tompo, Kabupaten Barru.

Sehingga berdasarkan pengertian diatas apat disimpulkan bahwa desa merupakan suatu kesatuan wilayah yang terdapat diluar perkotaan dan mempunyai batas wilayah, serta berkewajiban untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Maka dari itu kantor desa dapat diartikan sebagai sebuah gedung tempat bekerja pemerintah desa serta aparat desa yang terdapat di wilayah tersebut dan dipimpin oleh seorang Kepala Desa untuk menjalakan sistem pemerintahan dan melayani masyarakat desa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang desa.

3. Pemerintah Desa Tompo Kabupaten Barru

Pemerintah desa atau biasa disebut Kantor Desa Tompo adalah salah satu kantor desa yang terletak di Kecamatan Barru Kabupaten Barru. Kantor Desa Tompo memiliki jumlah pegawai sebanyak 8 orang dan 4 orang kepala dusun, yaitu 1 orang Kepala Desa, 1 orang Sekretaris Desa, 3 orang Kepala Urusan (KAUR), 3 orang Kepala Seksi (KASI).

Masyarakat Desa Tompo terdiri atas 2.915 jiwa yang terbagi atas 1.429 jiwa untuk laki-laki dan 1.486 jiwa untuk perempuan dengan terbagi atas 958 kartu keluarga memberikan pemerintah Desa Tompo tanggung jawab akan pelayanan yang berkualitas untuk Masyarakat desa karena dengan pelayanan yang berkualitas akan membangun kelembagaan pemerintah yang menjamin tercapainya pemberian layanan efektif dan efisien, pelayanan yang berkualitas juga akan memenuhi hak dasar Masyarakat terhadap penerimaan pelayanan dan memberikan citra positif kepada pemerintah desa

Berikut jenis-jenis pelayanan kepada Masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Desa Tompo, yaitu:

1. Pelayanan KTP
2. Pelayanan Kartu Keluarga
3. Pelayanan Akta Kelahiran
4. Pelayanan Akta Cerai
5. Pelayanan Akta Kematian
6. Pelayanan Pindah Warga antar Desa, Kecamatan, Kabupaten dan Provinsi
7. Pelayanan Surat Keterangan Usaha
8. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
9. Pelayanan Surat Domisili
10. Pelayanan Surat Pengantar Izin Keramaian
11. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
12. Pelayanan Surat Kuasa Ahli Waris
13. Pelayanan Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
14. Pelayanan Surat Keterangan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa penyusunan atau perancangan standar pelayanan bagi penyelenggara publik sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Maka perlu dibuatkan standar pelayanan publik pada Kantor Desa Tompo, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru, yaitu:

1. Standar pelayanan Surat Pengantar Pengurusan Akta kelahiran
2. Standar Pelayanan Keterangan E-KTP

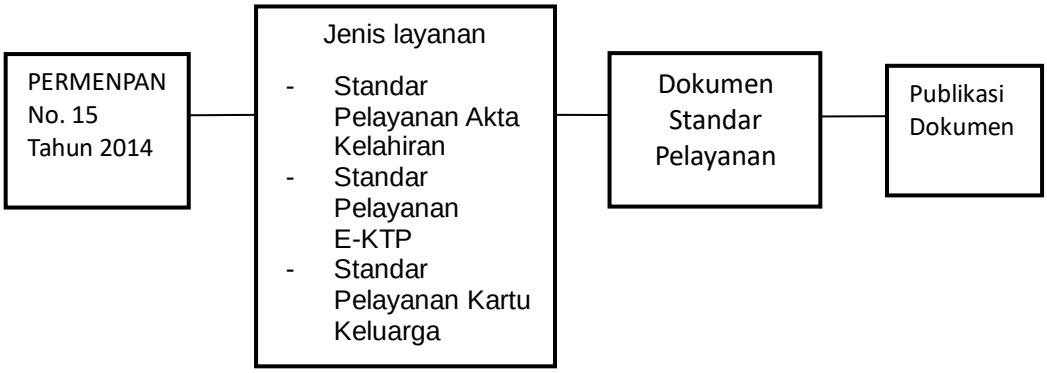
3. Standar Pelayanan Surat Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga

4. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau alur pemikiran peneliti sebagai dasar untuk memperkuat fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Penelitian kualitatif dibutuhkan landasan pemikiran agar peneliti lebih terarah. Maka dari itu dibutuhkan kerangka pikir tersebut untuk dapat memperjelas penggunaan teori dalam penelitian. Berikut kerangka pikir yang diterapkan dalam penelitian yang akan diteliti yaitu “Penyusunan Standar Pelayanan Pada Desa Tompo, Kabupaten Barru”.

Gambar 1

Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti, Data diolah 2024

5. Penelitian Terdahulu

Peneliti mencantumkan penelitian terdahulu sebagai acuan yang digunakan dan menjadi tolak ukur peneliti dalam merancang penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ignatius Adiwidjaja, Dewi Citra Larasati, Yovita Abuk pada tahun 2023 dengan judul Standar Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu. 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 Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu. serta mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan. dapat menjalankan pelayanan secara akuntabel, bisa dipertanggungjawabkan dan berkinerja tinggi. Penilaian itulah yang kemudian bisa dijadikan landasan dalam Menyusun Standar Pelayanan pada Kantor Desa Tompo, Kabupaten Barru, 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.