BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan adalah “tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sarana penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan tepat, mudah, terjangkau, dan terukur”. Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini menjadi pedoman dalam penilaian kualitas pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dengan menjamin layanan yang diberikan akan mudah, cepat, terjangkau dan berkualitas. (Lintang & Suherman, A., 2023). Kesimpulan dari definisi di atas bahwa setiap penyelenggara negara memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan terkhusus pada pemerintahan ditingkat kecamatan. Setiap pelayanan memiliki alur di dalamnya, Berupa komponen yang saling terhubung. Adapun komponen standar pelayanan dijelaskan dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014.

> Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Komponen standar pelayanan memiliki beberapa bagian, berdasarkan pasal 21 Undang-undang nomor 25 tahun 2009, komponen

standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan, internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam evaluasi kinerja pelaksana. Setiap komponen memiliki peran penting dalam penyusunan standar pelayanan dan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melibatkan masyarakat dan pihah-pihak yang terkait.

Peraturan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, membedakan komponen menjadi dua bagian yakni Proses penyampaian Pelayanan (*service delivery*) mencakup beberapa komponen termasuk di dalamnya yakni Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur jangka waktu pelayanan, Biaya atau tarif, Produk pelayanan dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Bagian selanjutnya yakni Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing)* merupakan Proses yang melibatkan berbagai langkah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan internal bekerja dengan optimal dan efisien.

Kesimpulannya bahwa standar pelayanan adalah suatu pedoman yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara kepada masyarakat. Standar ini mencakup kriteria seperti kualitas, kecepatan, kemudahan akses, biaya, dan keteraturan. Standar pelayanan menjadi acuan bagi penyelenggara untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif. Namun, dalam proses penyusunan standar pelayanan,

sering kali terdapat hambatan yang perlu diatasi. Hambatan tersebut dapat berasal dari berbagai pihak, termasuk *stakeholder*, masyarakat, dan pemerintah daerah.

Penyusunan standar pelayanan ini pendekatan perencanaan sangat penting. Proses perencanaan memungkinkan penyelenggara untuk mempertimbangkan berbagai aspek dan kebutuhan yang beragam. Namun, dalam praktiknya, terdapat hambatan-hambatan yang harus dihadapi, seperti tantangan dalam memperoleh masukan dari *stakeholder* dan masyarakat serta koordinasi dengan penyelenggara pemerintah. Oleh karena itu, perencanaan standar pelayanan haruslah melibatkan kolaborasi yang kuat antara penyelenggara, *stakeholde*r, masyarakat, dan pemerintah daerah untuk memastikan bahwa standar yang disusun dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak terkait.

2. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan

Tujuan dari pedoman standar pelayanan, sebagaimana yang diatur dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, adalah untuk memberikan jaminan yang kuat dalam meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan. Fokus utamanya adalah untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh penyelenggara sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu menjawab tuntutan zaman. Dengan adanya pedoman standar pelayanan ini, diharapkan tercipta kepastian bagi masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diterima, sehingga membangun kepercayaan yang lebih besar terhadap penyelenggara layanan tersebut. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan efisien, sejalan dengan aspirasi masyarakat akan pelayanan yang lebih baik.

Sementara itu, sasaran dari pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu mengembangkan, menetapkan, dan mengimplementasikan standar pelayanan yang berkualitas tinggi. Standar ini harus mencakup aspek-aspek seperti kualitas, kecepatan, aksesibilitas, keterjangkauan, keberagaman, dan konsistensi. Dengan demikian, setiap pelayanan yang diberikan dapat diukur secara objektif dan dapat dinilai secara konsisten. Sasaran ini mencerminkan upaya untuk menciptakan pelayanan yang responsif, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat, sekaligus memberikan landasan yang kokoh bagi penyelenggara untuk terus meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan yang terbaik.

3. Prinsip Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Menyatakan, terdapat prinsip-prinsip yang harus dipedomani dalam proses penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut mencakup berbagai aspek yang diperlukan untuk memastikan bahwa standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diterapkan dengan efektif. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan bagi penyelenggara dalam menentukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang mereka berikan. Adapun Prinsip tersebut sebagai berikut :

a. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik.
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 geografis.

Berdasarkan pedoman pada prinsip-prinsip ini, diharapkan penyelenggara mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, terukur, dan konsisten.

4. Penyusunan Standar Pelayanan

Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, fokus utama dalam proses yang berkaitan dengan penyampaian pelayanan adalah pada bagian di mana pihak penyelenggara pelayanan berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Komponen ini menjadi perhatian utama dalam penyusunan karena keterlibatan langsung ini mempengaruhi pengalaman pengguna layanan secara langsung. Oleh karena itu, standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas

dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyusunan standar pelayanan terfokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan, sebagai berikut :

a . 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. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan Standar Pelayanan adalah :

1) Identifikasi Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang 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. Prosedur pelayanan merupakan proses yangharus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
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.
4) Identifikasi Biaya
   Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan 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. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuaidengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan
   Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

Pentingnya menyusun Rancangan Standar Pelayanan adalah agar proses diskusi dengan masyarakat dapat berjalan lebih lancar. Dengan adanya standar yang jelas, partisipasi publik dapat lebih terarah dan konstruktif. Format yang dapat digunakan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagai materi diskusi antara lain :

Tabel 1
Format Penyusunan 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: PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

b. Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan dari partisipasi masyarakat dalam forum diskusi bersama adalah untuk mengkoordinasikan kemampuan penyelenggara layanan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta kondisi lingkungan, dengan tujuan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan

layanan yang berkualitas. Teknik yang dapat diterapkan 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.

c. Penetapan Standar Pelayanan

Penetapan Standar Pelayanan ini, penyelenggara harus menyusun Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Semua pihak yang terlibat dalam diskusi harus ikut menandatangani berita acara tersebut. Setelah itu, Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan akan ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini penting untuk memastikan kesepakatan dan keterlibatan semua pihak dalam proses penetapan standar tersebut.

d. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan tersebut kemudian akan diterapkan oleh unit pelayanan terkait. Proses penerapan ini melibatkan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak yang

terkait. Untuk menerapkan Standar Pelayanan dengan baik, penting untuk mengintegrasikannya ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Setelah 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.

e. Penetapan Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah deklarasi dari penyelenggara layanan yang menyatakan komitmennya untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Isi dari Maklumat Pelayanan mencakup berbagai aspek yang relevan dengan pelayanan tersebut. Beberapa hal yang perlu disertakan dalam Maklumat Pelayanan termasuk pernyataan Janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

1) Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
2) Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang

berlaku, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara publik. Salah satu contoh dari pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, yang mencakup berbagai kegiatan seperti registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, dan pemanfaatan informasi yang akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan layanan publik yang prima kepada masyarakat sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian 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 adalah aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dapat dikelompokkan ke dalam empat jenis berdasarkan jenis produk layanan yang diberikan yakni :

a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dibutuhkan oleh publik.
c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, dan
d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya penyediaan layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi yang mereka perlukan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi hambatan dan mempercepat proses pengurusan yang diinginkan oleh masyarakat.

Kantor Kecamatan merupakan instansi pemerintah daerah yang didirikan untuk memberikan pelayanan di masyarakat sekitar yang dipimpin oleh camat. Kantor menjadi salah satu penyedia pelayanan publik. Salah satu kantor kecamatan yang belum memiliki standar pelayanan adalah Kantor Kecamatan Ulu Ere yang terletak di Loka, Desa Bonto Marannu, Kabupaten Bantaeng. Untuk pemberian sebuah pelayanan publik maka diberikan sistem standar pelayanan untuk meningkat efektivitas kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Ulu Ere, Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ulu Ere sejumlah 14 pelayanan.

Hasil dari penelitian tersebut terdapat kekurangan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan dikarenakan masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang proses atau persyaratan pengurusan terkhusus pada pelayanan Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Dispensasi Nikah, dan Surat Izin Usaha Mikro & Kecil. Hal tersebut dikarenakan pada kantor tersebut belum

memiliki standar pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan masih tidak efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya adalah tugas pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Harapannya, pelayanan publik yang diberikan terus meningkat dalam kualitasnya seiring berjalannya waktu. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan ini melibatkan tiga perspektif yang saling berkolaborasi:

a. Dampak kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (amanah).
b. Standar kualitas yang telah ditetapkan.
c. Penilaian terhadap kinerja birokrasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.

Kualitas layanan adalah aspek yang sangat penting bagi perusahaan atau lembaga yang menyediakan layanan, karena kualitas layanan kepada konsumen memungkinkan mereka untuk mengukur pencapaian kinerja. (Sasongko, F., & Subagio, H. 2013). Selain itu, setiap warga negara memiliki hak untuk menilai kualitas layanan yang mereka terima, walaupun menilai kualitas layanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana layanan dapat menjadi sulit.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi aspek penting bagi sebuah instansi pemerintah dalam menjawab kebutuhan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap layanan atau jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Sinambela (Silmi, 2019) menyatakan bahwa esensi dari pelayanan publik adalah memenuhi kepuasan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kualitas pelayanan yang optimal, yang dapat dilihat dari:

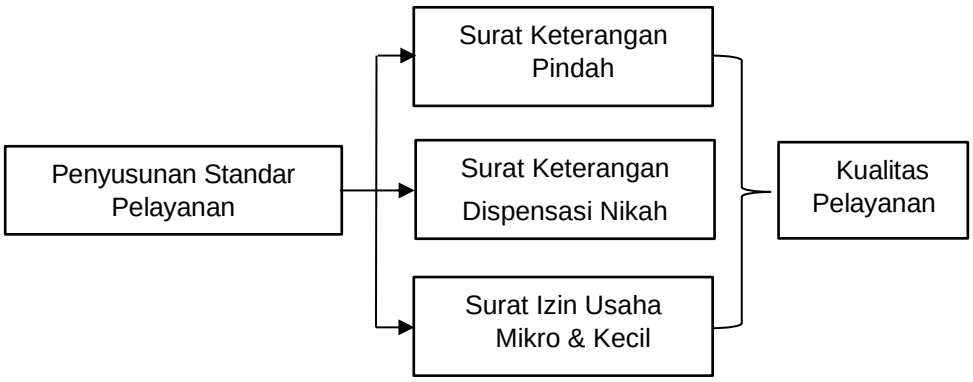
a. Transparansi merujuk pada pelayanan yang terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Ini berarti informasi tentang layanan tersebut disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh masyarakat.
b. Akuntabilitas adalah kualitas yang menuntut bahwa penyelenggara pelayanan harus bertanggung jawab secara hukum atas tindakan dan keputusan yang diambil dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dalam batas kewenangannya.
c. Kondisional menekankan bahwa pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan. Diharapkan dilakukan dengan optimal sesuai dengan sumber daya yang tersedia.
d. Partisipasi mengacu pada pelayanan yang mendorong partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan dapat lebih relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
e. Kesamaan hak menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan faktor lainnya.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban menekankan perlunya adanya

keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan harus mempertimbangkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah atau penyelenggara layanan.

Kualitas pelayanan yang terdapat di instansi pemerintah masih belum menerapkan sistem pelayanan yang diberlakukan oleh pemerintah. Salah satunya pada Kecamatan yang masih belum efektif. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang terdapat di salah satu kantor di Kecamatan Ulu Ere masih terdapat kendala di dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, maka dari itu masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang persyaratan dalam kepengurusan di kantor Kecamatan, Tidak terdapatnya Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Ulu Ere menyebabkan kualitas pada pelayanan di kantor kecamatan tidak efektif.

3. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014