BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah

> "tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman peyelenggra pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur."

Peraturan ini yang nantinya menjadi acuan bagi penyelenggara dalam penerapan standar pelayanan di setiap instansi pemerintahan. Menurut Nugroho dan Abdul (Bekti, 2023), standar pelayanan merupakan standar baku yang dijadikan pedoman yang harus dipatuhi bersama dan ditegakkan oleh penyelenggara pelayanan, dan dapat menjadi pedoman untuk penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, sebagai sarana pengendalian layanan dan penerima atas kinerja layanan.

2. Dasar Hukum

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Mengamanatkan bahwa "setiap penyelenggara Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing" (Pasal 1 Ayat 7, Pasal 20 Ayat 2). Di mana dalam melakukan penyusunan standar pelayanan ini harus dilakukan

dengan mengikuti pedoman penyusunan standar pelayanan yang telah diatur oleh pemerintah.

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayana bahwa “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menerapkan maklumat pelayanan, dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

3. Prinsip Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan perlu di perhatikan melalui 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.

4. Mekanisme Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Terdapat dua metode yang dapat digunakan sebagai proses diskusi dalam pembuatan standar pelayanan yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu :

a. Diskusi Grup Terfokus *(Focus Group Discussion)*
Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

b. 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.

Penyusunan awal Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan wajib menyusun rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi bersama masyarakat. Sebelum menyusun perancangan standar pelayanan, penyelenggara harus mengidentifikasi Standar Pelayanan yang ada sebelumnya. Melalui Standar Pelayanan yangada sebelumnya dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan apa saja yang terjadi selama penerapan Standar Pelayanan Tersebut.

Terdapat dua Komponen Standar Pelayanan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi *(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

Melalui peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pemberian pelayanan. Pada bagian ini fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Komponen-komponen pada bagian ini sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan.

Selain memperhatikan 8 (delapan) komponen-komponen Standar Pelayanan, dalam penyusunan standar pelayanan perlu juga memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun. Berfokus pada sepesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam menentukan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus diperhatikan dan dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi berupa dokumen atau barang/hal lain. Jika sebelumnya sudah terdapat Standar Pelayanan maka dapat dijadikan rujukan namun jika belum ada maka cara yang dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan.

Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan tahapannya. Proses perumusan persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis layanan. 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 atau tahapan identifikasi

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima layanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui bagi penerima pelayanan. Penyelenggara wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pelayanan. Setiap proses pelayanan dari tahap awal hingga akhir dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Dalam menghitung waktu hal yang harus diperhatikan adalah prosedur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan untuk mengurus pelayanan, besar biaya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya

pelayanan juga dilakukan berdasarkan tiap tahapan prosedur pelayanan. Pada proses ini dapat diidentifikasi berapa biaya yang dibebankan kepada pelanggan dan kepada unit pengelola pelayanan. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila tidak ada biaya yang dikenakan pada pelanggan (gratis) artinya biaya pelayanan keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya harus jelas besarannya dan apabila gratis harus jelas tertulis. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang berikan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil yang berikan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang terima oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk dilakukan berdasarkan hasil dari setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir prosedur pelayanan berupa “produk” dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis layanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan dapat berupa: penyediaan kotak

saran/kotak pengaduan, 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. Selain itu perlu juga diatur mekanisme pengaduan apabila terdapat masalah yang tidak dapat diselesaikan.

Berikut adalah format rancangan Standar Pelayanan:

Tabel 2
Rancangan Standar Pelayanan

1	Jenis Pelayanan	....Diisi oleh nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	....Diisi oleh hasil identifikasi
3	Persyaratan	....Diisi oleh hasil identifikasi
4	Prosedur	....Diisi oleh hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	....Diisi oleh hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	....Diisi oleh hasil identifikasi
7	Produk	....Diisi oleh hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	....Diisi oleh hasil identifikasi

Sumber: (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)

Berikut adalah format standar pelayanan yang akan digunakan :

Tabel 3
Format Standar Pelayanan yang akan digunakan

Dasar hukum:.....

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

Sumber: (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)

5. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum melakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan perlu melakukan pembahasan terkait Standar Pelayanan melalui pembuatan Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib ikut serta memberikan tanda tangan sebagai kesepakatan bersama antara penyelenggara dan pengguna layanan, kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar di dokumentasikan oleh penyelenggara.

7. Penetapan Maklumat Pelayanan

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

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

8. Manfaat Standar Pelayanan

Dengan adanya Standar Pelayanan dapat memberikan manfaat kepada penyelenggara dan penerima layanan, yaitu:

a. Memberikan jaminan kepada masyarakat, yaitu bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik, yaitu perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam berkehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
c. Meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan 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.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik *(public service)* merupakan serangkaian langkah-langkah dalam pemberian bantuan atau layanan dengan cara yang berlaku, di mana dalam pemberian pelayanan ini membutuhkan rasa peka dan hubungan komunikasi yang baik antar individu sehingga dapat terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan dan keberhasilan dalam pemberian pelayanan (Ferdianto, 2022). Di Indonesia, pelayanan publik seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik sangat berkaitan dengan kemampuan, responsif, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Dengan memperhatikan hal ini dapat menciptakan hubungan yang dinamis antara penyelenggara layanan dan penerima layanan, sehingga hal ini dapat menjadi acuan dalam kualitas pelayanan yang diberikan (Hikmah & Tonapa, 2024). Seperti yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk membantu dalam memenuhi kebutuhannya. Pada pasal 3 dalam Undang-undang tersebut terdapat beberapa kelompok pelayanan yaitu:

a. Pelayananan barang publik

   Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

b. Pelayanan jasa, publik; dan

   Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

c. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk usaha dari penyelenggara kepada masyarakat berupa barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang merupakan hak dari setiap warga negara karena telah dijamin oleh undang-undang dan penyelenggara pelayanan publik wajib untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan tidak hanya diberikan kepada masyarakat tetapi pelayanan juga dilaksanakan dalam lingkup instansi baik antar karyawan ataupun dengan atasan, untuk meningkatkan kulitas pelayanan publik harus dimulai dari lingkup internal sehingga dapat dilihat kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting menurut Erlianti (2019) :

a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu bentuk menajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu bentuk layanan dan tata cara penyediaan layanan, bentuk layanan distribusi jasa, bentuk layanan penjualan jasa, dan bentuk layanan dalam penyampaian jasa.

Selain memperhatikan faktor di atas, terdapat lima karakteristik yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

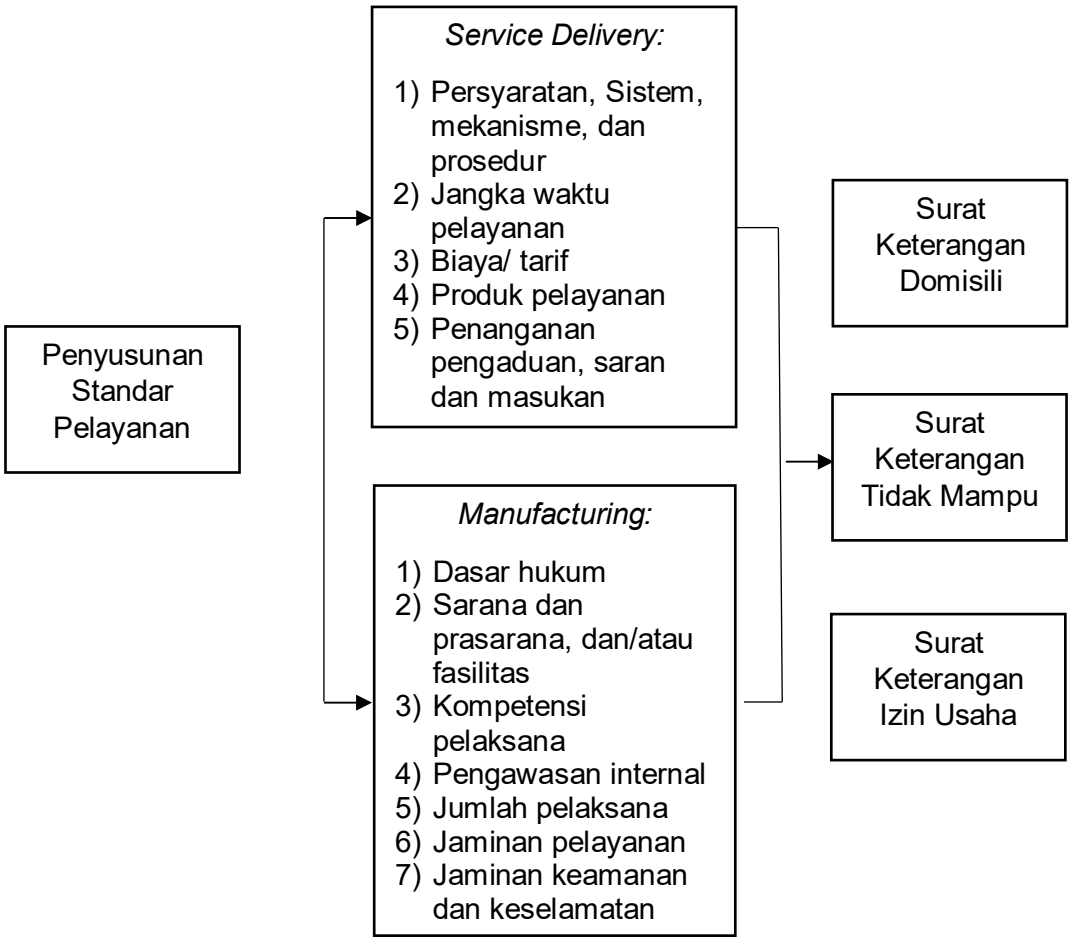
a. Bukti langsung *(tangibles),* mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

b. Kehandalan (*realibility*), yaitu kemampuan dalam pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
c. Daya tanggap *(responsiveness),* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
d. Jaminan *(assurance),* mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dimiliki para staf sehingga dapat dipercaya: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
e. Empati *(empathy),* meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi, yaitu mampu memahami kebutuhan para pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan karena kualitas pelayanan publim menjadi faktor utama dalam kepuasan penerima layanan, kualitas pelayanan juga dapat menjadi tolak ukur kinerja pemberi pelayanan.

3. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti, 2024