

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka terkait Karya

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengatur. Pengaturan yang dimaksud yaitu dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Manajemen merupakan suatu proses mewujudkan tujuan yang diharapkan. Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang mana fungsi manajemen tersebut mempunyai tujuan untuk mencapai tujuan bersama, individu serta masyarakat secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan *G.R. Terry* ialah “*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*” (Mursyidah & Choiriyah, 2020)

Penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa. Manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a). Sistem Pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b). Kltur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dalam organisasi

penyelenggara pelayanan, dan c). Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa (Afrizal & Sahuri, 2012).

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asa pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban (Mukarom & Laksana, 2015)

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian (Ida, 2018). Selain itu, (Apriliana & Sukaris, 2022) berpendapat bahwa :

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

3. Pelayanan publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan publik 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”.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementerian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun penjelasan dari masing-masing pelayanan tersebut adalah sebagai berikut menurut Ulul (2018:7):

- a. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih.
- b. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya penyelenggaraan Pendidikan dan transportasi.

- c. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, 17 misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini, antara lain Kartu Keluarga (KK), Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, STNK, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi

“Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (*UU Nomor 25 Tahun 2009 dikutip oleh Ridwan & Sudrajat, 2020*).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Palilu, 2020)

4. Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik

merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan (Suandar, 2018)

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan". Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Siburian et.al., 2021). Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan publik dari beberapa ahli dapat disimpulkan "kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat".

Menurut (Riyani et al., 2021) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan layanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai - nilai kualitas dalam

pelayanan. Hal ini mengarah pada terbentuknya kualitas dalam pelayanan dimana masyarakat merupakan fokus dari pelayanan tersebut. Hal ini berarti bahwa bila layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersiapkan baik dan memuaskan sedangkan layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Marande, 2017).

Menurut (Anggreinitahupiah & Gosal, 2021) Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, yakni sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat

Menurut Korina, (2022) adapun pelayanan prima yang diharapkan oleh publik yakni menyangkut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan atau masalah yang dihadapi oleh publik
- b. Memperoleh pelayanan yang baik, tanpa adanya gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar, yang dapat menyinggung publik
- c. Mendapatkan perlakuan personal yang sama dengan publik lainnya dalam memperoleh pelayanan
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, Artinya Apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dihindari hendaknya diberitahukan, sehingga organisasi publik tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

5. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas dioptimalkan oleh penyusunan standar pelayanan karena hal tersebut merupakan salah satu upaya pemerintah

meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang ada. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Riyani, et.al., 2021). Jadi, standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang digunakan oleh pihak penyelenggara layanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik, mudah, dan berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan tujuan dari penyusunan standar pelayanan publik menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa tujuan pedoman standar pelayanan ini adalah:

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.

Menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Dalam 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 dengan diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Komponen Standar Pelayanan Publik

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

7. Proses Penyusunan Standar Pelayanan

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang berhubungan dengan penyampaian pelayanan. Bagian tersebut yang akan menjadi fokus dalam penyusunan standar karena pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna layanan atau dalam hal ini adalah masyarakat. Komponen standar pelayanan dalam bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/ hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

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 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:

1. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
2. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (diawal, di akhir, atau secara bertahap).

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari

tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. 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. 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.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila layanan ke pelanggan 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 pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); b. jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan c. daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, 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.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Penyusunan rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Tabel 1
Rancangan Standar Pelayanan

| | | | |
|----|-----------------------|---|-------------------------------|
| 1. | Jenis Pelayanan | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 2. | Dasar Hukum | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 3. | Persyaratan | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 4. | Prosedur | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 5. | Waktu Pelayanan | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 6. | Biaya/Tarif | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 7. | Produk | : | ...diisi nama jenis pelayanan |
| 8. | Pengelolaan Pengaduan | : | ...diisi nama jenis pelayanan |

Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014

8. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat sebagai penerima layanan dan pihak-pihak terkait. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk menyelaraskan dan menyinkronkan apa yang menjadi kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan atau kepentingan

masyarakat dan lingkungan untuk mengefektifkan penyelenggara pelayanan yang baik dan berkualitas. Metode yang dapat digunakan dalam proses ini antara lain:

a. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

Metode ini digunakan untuk melakukan pembahasan mengenai rancangan standar pelayanan yang dibuat. Apabila diperlukan seorang narasumber ahli yang terkait dengan jenis layanan yang akan dibahas, maka boleh diundang.

b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

c. Metode ini digunakan untuk menelusuri dan mencari fakta-fakta yang berkaitan dengan apa yang menjadi kepentingan masyarakat yang sesungguhnya. Metode ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili masyarakat untuk mendengarkan pendapat-pendapatnya.

9. Penetapan Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa sebelum dilakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara wajib membuat berita acara pembahasan standar pelayanan sebagai bentuk dukungan terhadap terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan dalam berita acara. Standar pelayanan yang telah disepakati oleh pihak-pihak yang terkait, yaitu antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

10. Penerapan Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya telah siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait terutama kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk melaksanakan standar pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap awal, yaitu tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan dan meyakinkan apakah kebutuhan penyelenggaraan standar pelayanan ini diakomodasi melalui program dan anggaran atau tidak, menjadi acuan kualitas, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, serta apakah terdapat feedback dalam tahap perencanaan program dan anggaran untuk kedepannya atau tidak.

Tahapan terakhir dalam proses penerapan standar pelayanan adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak yang terkait dan terkhusus kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Internalisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada jajaran organisasi penyelenggara layanan yang dalam hal ini adalah Kantor Kecamatan Buntu Batu. Sedangkan, sosialisasi bertujuan untuk membangun pemahaman di lingkungan Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang agar tercipta persamaan persepsi terkait produk pelayanan.

B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Menurut (Riyani et al., 2021) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan layanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai - nilai kualitas dalam pelayanan.

2. Pengertian Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan menyatakan bahwa kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh camat. Dalam bab 5 pasal 10 bahwa camat mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah.
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintah desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa.
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di kecamatan. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan dipimpin oleh seorang camat. Dalam menjalankan tugasnya camat dibantu oleh sekretaris camat (sekcama). Persyaratan dasar pembentukan kecamatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) meliputi:

1. Jumlah penduduk minimal
2. Luas wilayah minimal
3. Usia minimal kecamatan; dan
4. Jumlah minimal desa/kelurahan yang menjadi cakupan

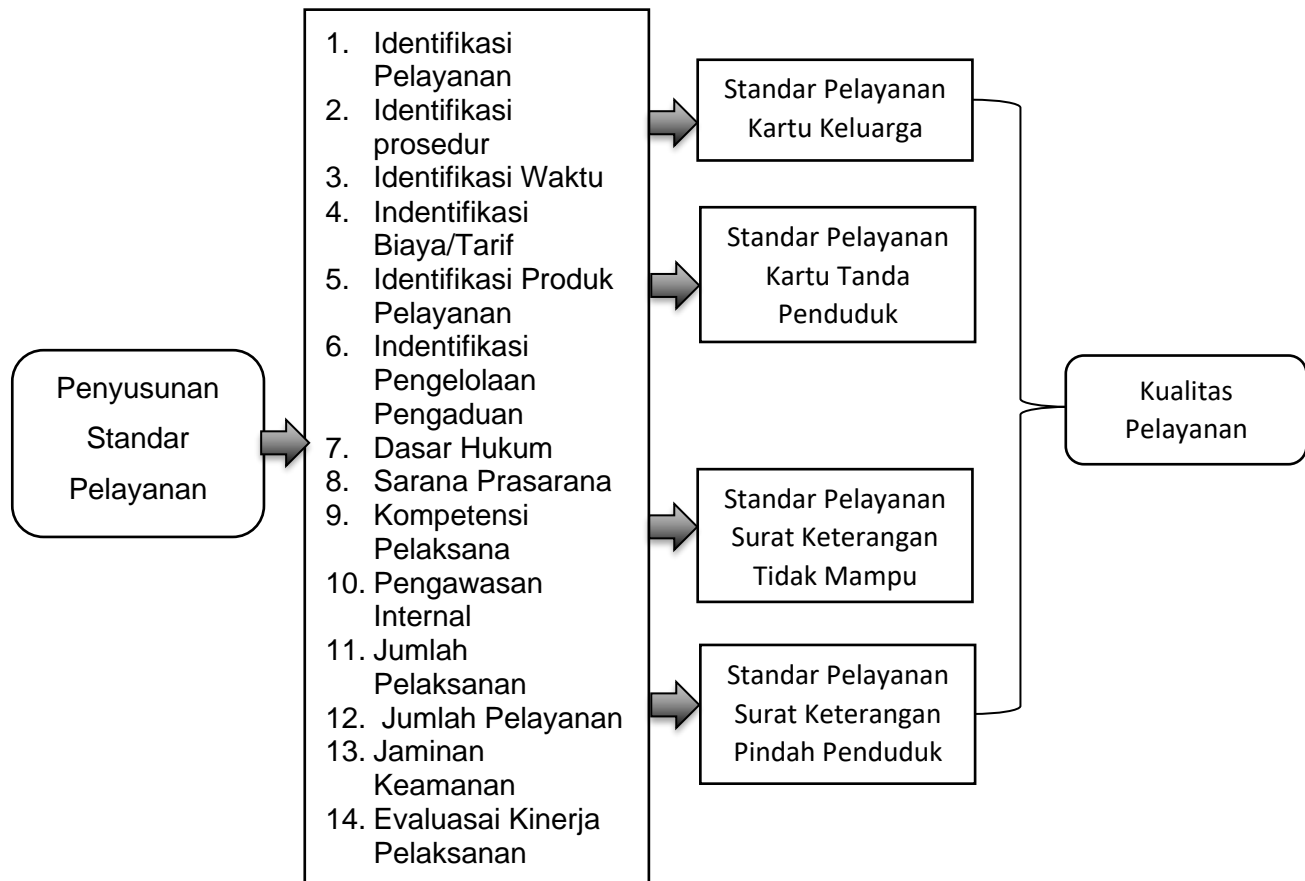
3. Pemerintahan Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.

Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang memiliki 18 orang pegawai yang terbagi atas ASN 7 orang dan 11 orang pegawai honor. Yang terdiri dari:

1. Camat
2. Sekretaris Camat dibantu Kasubag Perencanaan dan Kasubag Keuangan
3. Seksi dan kelompok jabatan fungsional terdiri dari;
 - a. Seksi Pemerintah
 - b. Seksi Trantib
 - c. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
 - d. Seksi Kesejahteraan Sosial
 - e. Seksi Pelayanan Umum
4. Adapun visi dan misi Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang yaitu;
 1. Visi
Terwujudnya koordinasi pembangunan dan kemasyarakatan menuju pelayanan prima untuk menunjang visi Kabupaten Enrekang sebagai agropolitan yang religius berwawasan lingkungan.
 2. Misi
 - a. Menciptakan aparatur pemerintah yang berorientasi pelayanan prima
 - b. Menciptakan aparatur pemerintah yang kreatif, inovatif, efisiensi, dan efektif serta mampu memberdayakan masyarakat
 - c. Melakukan hubungan koordinasi dan sinkronisasi aturan unit kerja Pemerintah Kabupaten Enrekang
 - d. Menciptakan hubungan harmonis dan terpadu antara seksi yang ada dalam organisasi Kecamatan Buntu Batu
 - e. Melakukan pembinaan, pemberdayaan dan pelibatan masyarakat dalam penyusunan kebijakan pemerintah
 - f. Dalam melaksanakan tupoksi, aparatur saling sipakatau dan sipanginggaran.
5. Jenis Pelayanan pada Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
 1. Kartu Keluarga (KK)
 2. Akta Kelahiran
 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
 5. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 6. KTP Digital
 7. Surat Keterangan Pindah Penduduk
 8. Surat Keterangan Izin Usaha

C. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014

Jenis Pelayanan yang akan dibuatkan Standar Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang adalah:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Surat Keterangan Pindah Penduduk
4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)