BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi standar Pelayanan

Berdasarkan 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 podaman 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,2024).dari definisi di atas dapat disimpulkan 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 pada PERMENPAN No.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 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik , 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 bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya dan resiko keraguan, dan 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.

Dalam permenpan RB No.15 Tahunn 2014 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.

Dapat disimpulkan 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 pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif. Namun, dalam proses penyusunan standar pelayanan,

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

Dalam menyusun standar pelayanan, pendekatan perencanaan sangatlah 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, stakeholder, masyarakat, dan pemerintah daerah untukmemastikan bahwa standar yang disusun dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak terkait.

2. Tujuan dan Sasaran Standar Pelayanan (SP)

Tujuan dari pedoman standar pelayanan, sebagaimana yang diatur dalam PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, 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. Halini 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 menyusun,

menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan konsisten. 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.

3. Prinsip Standar Pelayanan

Dalam PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014, 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-langkahyang 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 lokasi geografis.

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

4. Komponen Standar Pelayanan

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) 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

5. 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 dalam

Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 adalah:

1) Identifikasi Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2) Identifikasi Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, dan prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar pelayanan prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan standar operasional prosedur.
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/Tarif
   Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5) Identifikasi Produk Pelayanan
   Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan
   Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Tabel 3.
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 Penyususnan Standar Pelayanan.

b. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan partisipasi masyarakat dalam forum pembahasan Bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan pihak penyelenggara pelayananan dengan kebutuhan atau kepentingan dari masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Teknik yang dapat dilakukan 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 yangdibahas.

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 public untuk didengar pendapatnya.

c. Penetapan Standar Pelayanan

Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajjibmembuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna

layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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 sosialisasikepada pihakpihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayananan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasipenyelenggaran pelayanan. Sedangkan sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persaman persepsi di lingkungan unit atau satuan kerja penyelenggara pelayanan. Sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan presepsi yang seragam dilingkungan unit atau satuan kerja penyelenggara pelayanan. Hal ini 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 pelayanansesuai 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 yangdiberikan 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 sesyai 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 penyelanggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pemberi layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang ada dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan pada pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang sudah diatur sesuai dengan ketentuan yang

berlaku.Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam 4 jenis yaitu:

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.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan jasa layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dan memudahkan masyarakat mengakses informasi yang dibutuhkan, sehingga masyarakat tidak mengalami kendala pada saat mengurus dan waktu yang diperlukan terbilang lebih cepat.

Salah satu instansi pemerintah daerah yaitu kantor kelurahan yang menyediakan pelayanan publik di daerah kabupaten Enrekang adalah Kantor Kelurahan Lewaja. Kantor kelurahan Lewaja merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang didirikan untuk memberikan pelayanan di masyarakat sekitar. Untuk pemberian sebuah pelayanan publik maka diberikan sistem standar pelayanan untuk meningkatkan efektivitas kegiatan pelayanan dikantor KelurahanLewaja. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan Lewaja sejumlah 12 layanan. Hasil dari penelitian tersebut terdapat kekurangan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan dikarenakan masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang proses atau persyaratan pengurusan terkhusus pada pelayanan Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengantar Kartu keluarga (KK), Surat Pengantar Keterangan Domisili. Hal tersebutdikarenakan standar pelayanan yang ada masih menggunakan aturan yang lama yang menyebabkan

pelayanan masih tidak efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban pemerintahan sebagaimana dijelaskan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dikolaborasi dalam tiga sudutpandang.

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 pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepadakonsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telahdicapai. (Sasongko & Subagio, 2013). Dalam hal ini juga setiap warga negara memiliki hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima, walaupun sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksanaan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi sebuah instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan atau jasa yang ditawarkan penyelenggara pelayanan.

Menurut Sinambela (Silmi, 2019) mengemukakan bahwa tujuan

pelayananpublik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk dapat mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

a. Transparansi merujuk pada pelayanan yang terbuka dan mudahdiakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Ini berarti informasi tentang layanan tersebut disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Transparansi membantu meningkatkan akuntabilitas dan membangun kepercayaan dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan.

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. Prinsip efisiensi dan efektivitas tetap dipegang teguh, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan optimal sesuai dengan sumber daya yang tersedia.

d. Partisipatif 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, dan faktor lainnya.

Namun, Kualitas pelayanan yang terdapat di instansi pemerintah masih belum menerapkan sistem pelayanan yang diberlakukan oleh pemerintah. Salah satunya pada kantor kelurahan yang masih belum efektif. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang terdapat di salah satu kantor di kelurahan Lewaja masih terdapat kendala didalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, maka dari itu masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang persyaratan dalam kepengurusan di kantor kelurahan, standar pelayanan yang diterapkan oleh kantor kelurahan Lewaja masih terdapat kendala didalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, maka dari itu masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang persyaratan dalam kepengurusan di kantor Kelurahan, Tidak terdapatnya Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Lewaja menyebabkankualitas pada pelayanan di kantor kelurahan menjadi tidak efektif.

3. Kantor Kelurahan

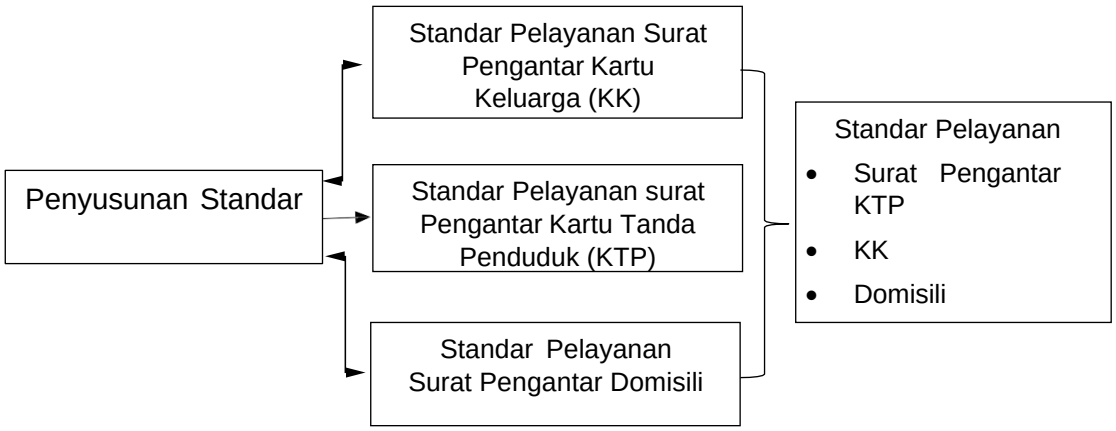
Dalam peraturan Walikota Makassar Nomor 15 tahun 2016 pasal 2 ayat 1 menjelaskan bahwa “kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat”. Kemudian dalam pasal 4 ayat 2 Kelurahan menyelenggarakan fungsi dan melaksanakan tugasnya yaitu ;

a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
b. Pemberdayaan masyarakat
c. Pelayanan masyarakat
d. Pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum
e. Prasarana dan fasilitas pelayanan umum
f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh camat
g. Pelaksanaan fungsi lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan.

4. Kerangka pikir

Gammbar 1 Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014,Tentang Pelayanan Publik