BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Pelayanan

Standar didefinisikan sebagai Spesifikasi atau rincian tentang sesuatu hal tertentu berupa pernyataan tertulis dalam mengungkapkan standar, keinginan, kriteria, dan pedoman (Erawati et.al., 2010). Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsesus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (Peraturan pemerintah nomor 102 tahun 2000).

Menurut Kotler (1994), Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut (Tjiptono, 2012) pelayanan *service* bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan yang biasanya tampak *visible* atau diketahui pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan dan sebagai referensi untuk menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan bahwa “Standar Pelayanan adalah tolak 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.

Dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan memiliki peran yang sangat penting dan standar pelayanan menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan atau penerima layanan

2. Prinsip Standar Pelayanan

Berdasarkan pada PERMENPAN DAN RB No. 15 Tahun 2014 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. Melakukan Perbaikan dengan cara terus menerus dengan meningkatkan mutu 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, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental

3. Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 layanan
    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

4. Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan pada PERMENPAN DAN RB No. 15 Tahun 2014 bahwa Standar Pelayanan mempunyai Tujuan dan Sasaran sebagai berikut:

a. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat
b. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten

5. Penyusunan Standar Pelayanan

Berdasarkan pada PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014 yang didalamnya mengatakan bahwa pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

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

a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat (dokumen atau barang/lainnya) yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif. Salah satu cara untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan adalah dengan memeriksa kebutuhan apa yang diperlukan agar berhasil menyelesaikan proses layanan. Proses penjabaran persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan landasan hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan. Hasil yang diharapkan dari 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, diakhir, atau secara bertahap)

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah proses layanan yang distandarisasi untuk penerima layanan, dan proses layanan adalah proses yang harus diikuti oleh pelanggan untuk menerima layanan yang diminta.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis pelayanan. Kemudian, waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses layanan (mulai layanan pertama sampai dengan selesai) dijumlahkan untuk menghitung total waktu yang dibutuhkan

Proses penentuan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap jenis layanan. Saat menghitung waktu, perhatian khusus harus diberikan baik pada prosedur yang mengatur hubungan dengan

pengguna jasa maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk mengelola dan/atau menerima layanan dari penyedia, besarnya ditentukan berdasarkan persetujuan bersama antara pihak instansi dan masyarakat

Informasi mengenai besaran biaya ini harus jelas, dan jika tidak dipungut biaya, maka harus dinyatakan dengan jelas untuk menghindari perilaku yang tidak pantas dari pihak instansi tersebut. Setiap jenis layanan dilakukan proses identifikasi. Dalam proses ini memberikan hasil:

1) Jumlah biaya yang dipungut dari masyarakat untuk setiap jenis pelayanan (khusus pelayanan yang berbayar)
2) Jumlah biayah yang dipungut dari manajemen layanan
3) Biaya yang diberikan kepada masyarakat tanpa dipungut biaya jika layanan tersebut merupakan layanan gratis atau tidak dibebankan kepada penerima layanan

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil jasa yang diberikan dan diterima menurut peraturan yang telah ditetapkan. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan produk administrasi yang disediakan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses identifikasi produk pelayanan ini dapat dilakukan berdasarkan hasil yang diciptakan pada setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir dari proses pelayanan ini adalah produk dari suatu pelayanan. Setiap layanan dilakukan proses identifikasi adapun Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dibuat dari setiap jenis layanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penangan 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.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat, Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1
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 No.15 Tahun 2024

6. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelnggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan
b. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas
c. Sarana, prasarana, dan fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1) 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
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

7. Penetapan Standar Pelayanan

Berdasarkan pada PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014 bahwa sebelum penerapan standar pelayanan itu perlu dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepekati antara

penelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik

8. Penerapan Standar Pelayanan

Berdasarkan pada PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014 bahwa Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan

Tahapan Selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialiasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara

9. Penetapan Maklumat Pelayanan

Berdasarkan pada PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014 bahwa Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan yaitu:

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 memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar

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

10. Pemantauan dan Evaluasi

Berdasarkan pada PERMENPAN dan RB No. 15 Tahun 2014 bahwa dalam proses penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan perlu juga dilakukan Proses pemantauan dan evaluasi untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggaran pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan

B. Tinjauan Pustaka Terkait Masalah

1. Pelayanan Publik

Menurut Hasibuan (2017) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang,

sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2017).

Pelayanan pada dasarnya dapat definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Pasolong (2017) Pelayanan yang diberikan adalah perlakuan yang manusiawi untuk menghadirkan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Dalam artian pemberi layanan berhubungan langsung dengan penerima layanan. Sementara Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Pasolong, 2017), mengemukakan pendapat bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan pemberian barang atau jasa kepelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2017) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasolong (2007) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah

pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Sinambela et.al. (2010) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk dapat mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yakni pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayan dengan tetap berpegangan prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 berisikan asas pelayanan publik terdiri dari:

a. Transparansi
   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
b. Akuntabilitas
   Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional
   Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
d. Partisipatif
   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
e. Kesamaan Hak
   Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Adapun Pengelompokkan Pelayanan Publik berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya
b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya
c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penmyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian 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. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka suatu instansi perlu memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi acuan dalam pemberian layanan agar kualitas pelayanan isntansi tersebut lebih meningkat.

Adapun Karakteristik kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2005) yakni:

a. Ketepatan waktu pelayanan.
b. Aksebilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa publik.
c. Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan.
d. Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan.
e. Kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial.
f. Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen
g. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan
h. Kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia, dimana akan tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia, apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan di dalam sebuah instansi itu sendiri (Silfiah & Nabila, 2021)

Kualitas pelayanan yang terdapat di instansi pemerintah masih belum menerapkan sistem pelayanan yang diberlakukan oleh pemerintah. Salah satunya pada kantor kelurahan Katimbang yang masih belum efektif. Hal ini dikarenakan tidak adanya standar pelayanan yang terdapat di salah satu kantor di kelurahan Katimbang maka dari itu masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang persyaratan dalam kepengurusan di kantor kelurahan, Kelurahan Katimbang tidak memiliki acuan dalam menyelenggarakan

pelayanan publik dalam hal ini yang menyebabkan kualitas pada pelayanan di kantor kelurahan tidak efektif.

Dapat disimpulkan bahwa peningkatan 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

3. Kelurahan Katimbang

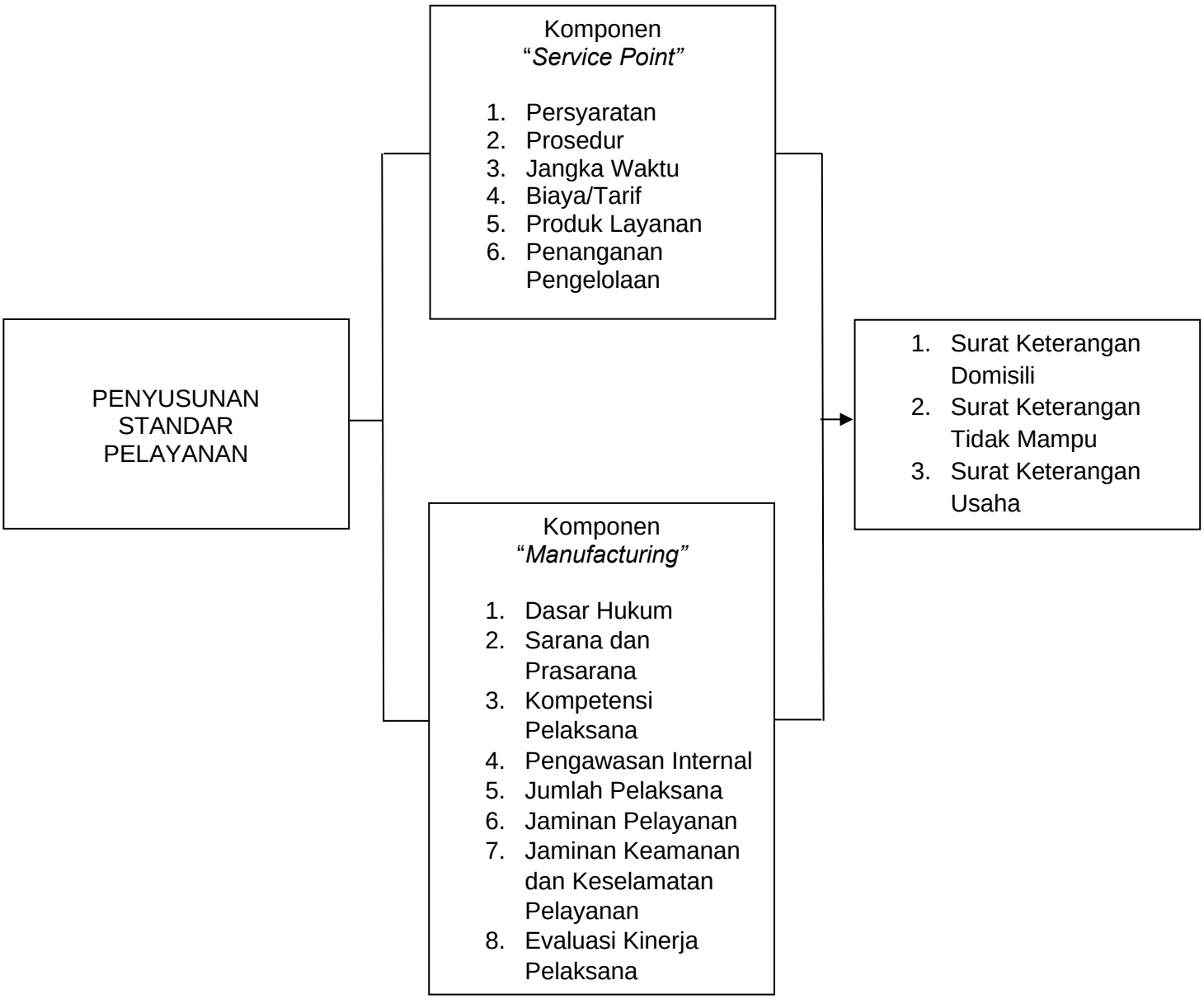
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan, Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat, Lurah diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Camat dari Pegawai Negeri Sipil. Lurah mempunyai tugas pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Kelurahan Katimbang adalah nama sebuah kelurahan di Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kelurahan ini dimekarkan dari Kelurahan Paccerakkang pada pemekaran daerah di Kota Makassar tahun 2015. Kelurahan ini memiliki luas wilayah 1,89 km², yang terdiri dari 31 RT dan 7 RW. Secara astronomis, kelurahan ini berada pada titik koordinat 5°08'22.40" LS dan 119°31'25.50" BT. Jumlah penduduk Kelurahan Katimbang pada tahun 2019 tercatat 9.771 jiwa, yang terdiri atas 4.766 jiwa laki-laki dan 5.005 jiwa perempuan. Kantor kelurahan ini beralamat di Jl. Paccerakkang, Kota Makassar. Kelurahan Katimbang terbentuk sebagai hasil pemekaran Kelurahan Paccerakkang dalam Kecamatan Biringkanaya,

Kota Makassar. Pemekaran ini ditetapkan dalam Pasal 4 dalam Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kelurahan Minasa Upa, Kelurahan Bonto Duri, Kelurahan Biring Romang, Kelurahan Bitowa, Kelurahan Laikang, Kelurahan Berua, Kelurahan Katimbang, Kelurahan Bakung, Kelurahan Buntusu, Kelurahan Kapasa Raya.

4. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan