BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Pelayanan Publik

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya. Adapun salah satu dari tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai jaminan bagi seluruh tenaga kerja untuk bekerja optimal dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Standar Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan. Standar pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat diabaikan dalam sudut pandang pelayanan publik. Undang- Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang tolak ukur yang dijadikan pedoman pemberian pelayanan dan acuan untuk menilai mutu pelayanan sebagai komitmen dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan yang bermutu, cepat, dan terjangkau. Standar pelayanan adalah pedoman yang diberlakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib diikuti oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Berdasarkan Permempan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan 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.
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.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi

3. Komponen Standar Pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian 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/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

4. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini yang sekurang-kurangnya wajib dipublikasikan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. 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. 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 (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

b. Identifikasi prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagaibahan penyusunan standar pelayanan prosedur.

c. Identifikasi waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis. 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. 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:

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
3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis)
4) 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 tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

e. 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. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan. 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:

Table 4
Format 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: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2024.

5. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam 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 penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Teknik yang dapat diterapkan dalam proses diskusi ini antara lain:

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.

6. Penetapan Standar Pelayanan

   Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan bahwa sebelum 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 disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

7. Penerapan standar pelayanan

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menjelaskan 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. Selain itu, tahapan selanjutnya dalam proses penerapan standar pelayanan adalah melakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi dibutuhkan untuk memastikan pemahaman yang merata di seluruh struktur organisasi penyelenggara pelayanan. Sementara itu, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persepsi yang seragam di lingkungan unit atau satuan kerja penyelenggara pelayanan. Hal ini akan memastikan bahwa setiap individu terlibat secara penuh dalam menerapkan standar tersebut dan memastikan kualitas layanan yang konsisten.

8. Penetapan Maklumat Pelayanan

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 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.

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

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017:22) “pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. Hal ini sejalan dengan pendapat Mahmudi (Revida, dkk, 2021:4) “pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan”. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Sementara Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan pendapat bahwa “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”, Adapun Pengertian Pelayanan Publik yang diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yaitu, pelayanan publik adalah “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga

negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemberi pelayanan". Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang dan jasa publik serta pelayanan administrasi disesuaikan dengan peraturan yang berlaku.

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. 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 diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era reformasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksnakan, sebab kalua tidak, akan melahirkan suatu gejolak social, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan serta kehancuran bangsa dan negara. (Andhika, 2018). Hal ini sekaligus memberi dampak pada semakin profesionalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan sangat berharga bagi masyarakat. (Hajar & Saputra, 2021). Setiap Orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan pelayanan publik. (Herizal., dkk, 2020).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa

pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini harus dilakukan dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan dan menganggap pelanggan sebagai hal yang penting.

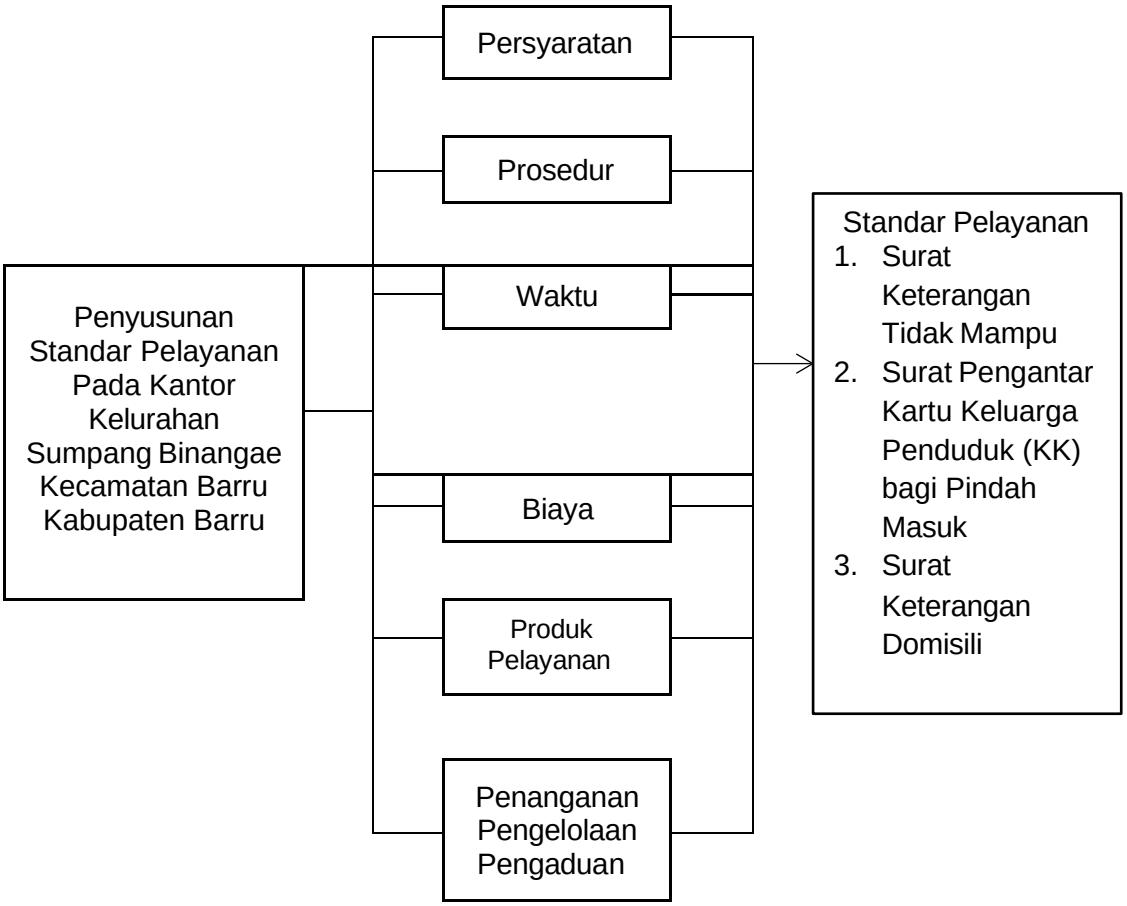
2. Kelurahan

Pemerintah kelurahan merupakan salah satu pemerintah yang bertugas mengatur, mengelola sumber daya dalam pemerintahan ditingkat desa dan memiliki kewajiban untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan menyatakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan. Dalam Pasal 5 Ayat 1 Lurah memiliki tugas antara lain, yaitu:

a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
b. Pemberdayaan masyarakat
c. Pelayanan masyarakat
d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

C. Kerangka Pikir

Gambar 2
Kerangka Berpikir



Sumber : Menurut Peraturan Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014