BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Standar Pelayanan

Standar pelayanan dalam PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan standar pelayanan merupakan 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. Standar Pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja pelayanan dan memberikan kepastian kepada masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggara pemberi pelayanan agar mendapatkan kepercayaan. Standar layanan adalah pedoman yang mencerminkan situasi berbeda dalam manajemen pelanggan dan membantu mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh masing-masing pelanggan (Sayuti & Nasir, 2014).

Standar pelayanan diperuntukkan kepada pegawai maupun masyarakat sebagai tolak ukur dalam pelayanan publik untuk agar dapat menyelenggarakan dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas (Vinanda, 2017). Penyelenggara pelayanan harus mengetahui dan memahami bentuk standar pelayanan dan berkewajiban untuk menyelenggarakan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan di sekitarnya. Penyelenggaraan pelayanan ini diserahkan kepada pemerintah daerah dengan maksud untuk menggali berbagai potensi yang dimiliki oleh daerah dan menjangkau masyarakat di daerah tersebut agar

dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara baik, benar dan cepat (Nugroho & Halik, 2016).

2. Prinsip-prinsip Standar Pelayanan

Pemerintahan dilingkup daerah terhadap peningkatan tuntutan pelayanan publik, terus berupaya untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan yang transparan dan akuntabilitas (Tantowi, 2019). Prinsip standar pelayanan PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu :

a. Sederhana

   Pelayanan dengan standar yang mudah dimengerti, diikuti, dan mudah untuk dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas, dengan biaya yang terjangkau bagi Masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

   Partisipatif dalam standar pelayanan berarti pelayanan yang melibatkan Masyarakat dan pihak yang terkait untuk membahas dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan bersama.

c. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

d. Berkelanjutan

   Hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

e. Transparansi

   Standar pelayanan harus mudah untuk diakses oleh masyarakat.

f. Keadilan.

   Dalam standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus menjangkau semua kalangan dari status, jarak lokasi geografis, hingga perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

3. Format Standar Pelayanan

Penyusunan rancangan standar pelayanan diatur organisasi penyelenggara pelayanan dengan kewajiban untuk menyusun standar pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Rancangan standar pelayanan dimulai dengan mengidentifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya, karena dapat menjadi referensi dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya.

Penyusunan standar pelayanan memiliki komponen standar pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang meliputi :

a. Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan :
   1) Persyaratan
   2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
   3) Jangka waktu pelayanan
   4) Biaya atau tarif
   5) Produk pelayanan
   6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta apresiasi
b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan :
   1) Dasar hukum
   2) Sarana dan prasarana

3) Kompetensi pelaksana

4) Pengawasan internal

5) Jumlah pelaksana

6) Jaminan pelayanan

7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Penyusunan rancangan standar pelayanan perlu fokus pada spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan. Langkah-langkah penyusunan rancangan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, yang harus di lakukan yaitu :

a. Mengidentifikasi persyaratan

   Identifikasi persyaratan adalah hal yang perlu dipenuhi dalam melakukan sebuah pelayanan, baik persyaratan teknis atau administratif. Persyaratan merupakan sebuah tuntutan yang harus untuk dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Persyaratan biasanya berbentuk dokumen atau barang, tergantung jenis pelayanan. Hasil dari identifikasi persyaratan ini diharapkan daftar persyaratan yang diperlukan dalam tahapan masing-masing pelayanan yang akan disusun dan waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan.

b. Mengidentifikasi prosedur

   Identifikasi prosedur adalah tata cara pelayanan atau proses yang harus dilalui penerima pelayanan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Hasil dari identifikasi prosedur ini diharapkan tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan berikutnya.

c. Mengidentifikasi waktu

Identifikasi waktu adalah penyelesaian jangka waktu untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari sebuah jenis pelayanan. Waktu perlu dihitung dan diperhatikan dengan baik dalam sebuah prosedur yang berhubungan dengan pengguna layanan dan petugas. Hasil dari identifikasi waktu ini diharapkan waktu untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan yang akan disusun.

d. Mengidentifikasi biaya

Identifikasi biaya adalah harga yang ditetapkan berdasarkan tiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Unit pengelola pelayanan mengidentifikasi anggaran dan penentuan tarif, jika pelayanan diberikan secara gratis, berarti secara keseluruhan beban biaya pelayanan ditanggung oleh pihak pengelola atau pemerintah. Informasi mengenai biaya harus jelas besaran atau nominalnya, dan apabila pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis, maka harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku pemberi layanan yang kurang baik. Hasil identifikasi biaya diharapkan setiap jenis pelayanan yang dipungut biaya, jelas jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dan yang dibebankan kepada unit pengelola pada setiap jenis pelayanan, juga daftar pelayanan yang diberikan secara gratis kepada masyarakat.

e. Mengidentifikasi produk pelayanan

Identifikasi produk pelayanan adalah hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dapat berupa penyediaan barang, jasa atau produk administrasi yang sesuai dengan ketentuan undang-undang yang ditetapkan. Identifikasi produk pelayanan merupakan output yang dihasilkan dari tiap tahap pelayanan. Hasil dari

identifikasi produk pelayanan ini diharapkan setiap jenis pelayanan, kejelasan daftar output produk.

f. Mengidentifikasi pengelolaan pengaduan

Identifikasi pengelolaan pengaduan diperlukan penyelenggara untuk mempermudah pengaduan yang prosedurnya jelas. pengelolaan pengaduan wajib memiliki mekanisme yang menginformasikan dengan jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Bentuk pengelolaan pengaduan dapat berupa kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website atau melalui petugas penerima pengaduan.

Penyusunan rancangan standar pelayanan penting untuk memudahkan proses diskusi dengan Masyarakat yang hasil dari setiap proses akan menjadi dasar penyusunan standar pelayanan dengan format yang digunakan dalam membuat rancangan standar pelayanan dan bahan diskusi sebagai berikut :

Tabel 1
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: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014

4. Partisipasi Masyarakat Dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Penyusunan standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan publik dengan tujuan masyarakat diikutsertakan dalam forum untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dengan kondisi lingkungan

untuk penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan dan kompromi antara harapan masyarakat dengan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki yang meliputi :

a. Dukungan pendanaan untuk penyelenggaraan pelayanan
b. Pelaksana yang bertugas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas maupun kuantitas
c. Sarana, prasarana dan fasilitas yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Metode untuk melaksanakan forum pembahasan dengan masyarakat ini dapat di lakukan dengan :

a. *Focus Group Discussion* (FGD)

   FGD atau diskusi grup terfokus adalah sebuah metode untuk melakukan penelusuran mengenai kepentingan masyarakat yang sesungguhnya dengan cara mengundang praktisi yang dipandang dapat mewakili publik.

b. Public Hearing

   Public hearing atau mendengarkan pendapat untuk melakukan penelusuran mengenai kepentingan masyarakat yang sesungguhnya, cara ini juga dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang dapat mewakili publik.

Saat proses pembahasan dengan masyarakat, penyelenggara pelayanan mempertimbangkan komponen-komponen pelayanan dan mempertimbangkan seperti sarana dan prasarana, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

5. Penetapan Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Adapun hal-hal yang perlu untuk dimuat dalam maklumat pelayanan adalah :

a. Pernyataan janji dan kesanggupan dalam maklumat pelayanan
b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

6. Sosialisasi Standar Pelayanan

Penetapan standar pelayanan yang sudah ditetapkan selanjutnya siap untuk diterapkan oleh unit pelayanan penyelenggara. Penerapan standar pelayanan dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait yang di integrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

7. Dasar Hukum

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
d. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar

e. Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan

B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan 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 atau pelayan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan atau memberi layanan untuk keperluan seseorang atau masyarakat untuk memenuhi kepentingannya pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahmadana et al., 2020). Masyarakat menghendaki pelayanan yang sifatnya tidak bertele-tele, murah dan lebih baik, maka dari itu pemberi pelayanan dalam hal ini Kelurahan Tello Baru harus lebih dekat dengan masyarakat, lebih cepat dalam melakukan pelayanan. Masyarakat menghendaki pelayanan yang lebih cepat, lebih murah dan lebih baik, maka dari itu pemberi layanan harus lebih dekat, lebih cepat dan lebih baik untuk memenuhi itu (Nugroho & Halik, 2016).

2. Tugas dan Fungsi Kelurahan

Kelurahan berkewajiban untuk melakukan pelayanan administrasi. Peraturan Walikota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 BAB III pasal 4 menjelaskan, Kelurahan memiliki tugas untuk membantu camat dalam

pelaksanaan pemerintahan Kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum dan pemeliharaan ketenteraman serta ketertiban umum hingga penyediaan prasarana fasilitas pelayanan umum. Fungsi Kelurahan dalam menjalankan tugasnya adalah :

a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan Kelurahan,
b. Pemberdayaan masyarakat,
c. Pelayanan masyarakat,
d. Pemeliharaan ketenteraman,
e. Prasarana dan fasilitas pelayanan umum,
f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh camat,
g. Pelaksanaan fungsi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.