BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Pelayanan

Menurut Nugroho dan Abdul dalam (Bekti, 2023) Standar Pelayanan merupakan standar yang telah ditetapkan sebagai pedoman yang harus dipatuhi dan ditegakkan secara bersama-sama oleh penyelenggara pelayanan. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, menjelaskan bahwa standar pelayanan ialah,

> "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".

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan dan diumumkan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang telah ditetapkan secara resmi untuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus diikuti oleh penyedia dan penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan memastikan penyediaan pelayanan publik tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintah dalam melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui Persetujuan Bersama antara Dewan Perwakilan Rakyat

Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia pada tanggal 18 Juli 2009 (Nugroho & Halik, 2016).

2. Dasar Hukum

Undang-undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang bersifat langsung maupun tidak, harus menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan publik yang disediakan. Standar tersebut menjadi pedoman dan ukuran kinerja bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas pelayanan di lingkungan masing-masing.

a. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pedoman dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi landasan bagi negara dalam memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang optimal dan maksimal menjadi standar bagi masyarakat dalam menerima layanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pasal 5 UU No. 25/2009 dalam mencakup ruang lingkup pelayanan publik, terdapat layanan barang publik, jasa, dan pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemerintah diharapkan memberikan pelayanan dalam ruang lingkup tersebut dengan baik, akuntabel, dan optimal agar kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dapat terwujud. Pelayanan publik tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga sikap, perilaku, dan penerimaan dari pegawai pelayanan yang menjadi faktor krusial dalam pelayanan publik. Undang-undang Pasal 5 No. 25/2009 juga

menjelaskan bahwa “standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur”.

Pelayanan barang publik sesuai dengan yang terdapat pada pasal 5 ayat (3), yaitu:

1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Aspek pelayanan jasa publik, sebagaimana diatur dalam ayat (4), yaitu:

1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dalam aspek administratif diatur dalam ayat (7), yakni:

1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.
2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang–undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus dijalankan oleh pemerintah dengan optimal dan berkualitas, sebagai tanggapan terhadap amanah masyarakat dalam menerima pelayanan publik dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketiga unsur ini menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Sebagai warga negara yang bertanggung jawab, masyarakat juga memiliki tanggung jawab untuk tidak hanya menuntut

pemerintah untuk memberikan layanan yang prima, tetapi juga untuk mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

b. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan bahwa,

> "Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menerapkan maklumat pelayanan, dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaraan kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan".

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik dan juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis, Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan standar pelayanan, maka seluruh penyelenggara layanan diwajibkan untuk merancang, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.

3. Prinsip Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa 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 yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

4. Mekanisme Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Terdapat dua jenis metode yang dapat digunakan dalam proses penyusunan standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Godjali & Utami, 2021), yakni :

a. *Focus Group Discussion (FGD)*

   Focus Discussion Group (FGD) menurut (Suhaimi, 1999) merupakan metode pengumpulan informasi yang tidak melibatkan wawancara perorangan atau diskusi bebas tanpa topik tertentu. Metode ini digunakan ketika membahas suatu topik yang lebih mendalam terkait materi penyusunan standar pelayanan yang dapat jika dianggap perlu untuk menghadirkan seorang narasumber ahli terkait jenis pelayanan yang akan dibahas.

b. *Public Hearing*

   Metode ini digunakan untuk melakukan penelusuran fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai. Metode ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dianggap dapat menjadi perwakilan publik untuk menyampaikan pendapatnya.

Dalam melakukan penyusunan standar pelayanan, organisasi yang menyelenggarakan pelayanan berkewajiban dalam penyusunan standar pelayanan yang berbentuk rancangan standar pelayanan untuk kemudian digunakan sebagai bahan diskusi bersama masyarakat. Tetapi sebelum itu, organisasi yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan harus melakukan identifikasi terkait standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar pelayanan tersebut akan dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penyusunan standar pelayanan selanjutnya. Berdasarkan dari standar pelayanan tersebut, diketahui apa saja faktor yang sudah tertata dengan baik dan apa saja permasalahan yang ada dari penerapan standar pelayanan tersebut.

Adapun komponen dalam standar pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa 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.

Komponen standar pelayanan tersebut menjadi salah satu yang menjadi fokus dalam melakukan penyusunan standar pelayanan. Hal ini dikarenakan pada komponen ini, pihak penyelenggara berhubungan

langsung dengan masyarakat pengguna layanan dimana penyelenggara layanan tersebut harus memperhatikan spesifikasi jenis-jenis pelayanan. Fokus dari spesifikasi jenis pelayanan ini bertujuan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang mungkin bisa terjadi dalam penentuan persyaratan, jangka waktu, prosedur, tarif, Penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, penyelenggara layanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya. 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 menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah:

a. Identifikasi Persyaratan

   Persyaratan merupakan syarat-syarat, baik berupa dokumen, barang, atau hal lainnya yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna layanan dalam proses pengurusan suatu jenis pelayanan. Persyaratan ini menjadi kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Identifikasi persyaratan pelayanan dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dalam proses pelayanan, baik dari segi teknis maupun administratif.

b. Identifikasi Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi penerima layanan. Identifikasi prosedur pelayanan dilakukan untuk

menetapkan tahapan proses pelayanan yang menjadi dasar penyusunan Standar Pelayanan (SP).

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari awal hingga akhir. Identifikasi waktu pelayanan dilakukan untuk setiap jenis pelayanan yang ada dengan menghitung total waktu yang dibutuhkan dari setiap tahap proses pelayanan. Pada tahapan ini diharapkan dapat menentukan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan. Identifikasi biaya pelayanan dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan, termasuk biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan dan unit pengelola pelayanan. Informasi tentang biaya tersebut harus jelas agar tidak menimbulkan pungutan liar (pungli). Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini menjadi sangat penting karena menjadi dasar dalam pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Jika layanan diberikan kepada pelanggan secara gratis, maka berarti biaya pelayanan secara keseluruhan akan ditanggung oleh pihak pengelola, yaitu pemerintah.

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil dari pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, bisa berupa penyediaan barang, jasa, atau produk administrasi. Identifikasi produk pelayanan dilakukan berdasarkan output dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari

prosedur pelayanan ini merupakan "produk" dari suatu jenis layanan. Proses identifikasi dilakukan untuk setiap jenis layanan, dengan harapan menghasilkan daftar produk layanan yang berasal dari masing-masing jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai bentuk penanganan pengaduan dapat disesuaikan dengan kebutuhan, seperti penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan petugas penerima pengaduan. Diperlukan prosedur pengelolaan pengaduan yang jelas, termasuk informasi tentang nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Selain itu, perlu diatur juga mekanisme pengaduan untuk permasalahan yang tidak dapat diselesaikan secara internal. Semua proses pengelolaan pengaduan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tabel 1
Rancangan Standar Pelayanan

1	Jenis Pelayanan	....Diisi oleh nama jenis pelayanan
2	Dasar Hukum	....Diisi oleh hasil identifikasi
3	Persyaratan	....Diisi oleh hasil identifikasi
4	Prosedur	....Diisi oleh hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	....Diisi oleh hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	....Diisi oleh hasil identifikasi
7	Produk	....Diisi oleh hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	....Diisi oleh hasil identifikasi

Sumber: (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)

Tabel 2
Format Standar Pelayanan yang akan digunakan

Persyaratan	:	1... 2…
Prosedur	:	1... 2...
Waktu Pelayanan	:	1... 2...
Biaya/Tarif	:	1... 2...
Produk	:	1... 2...
Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2...

Sumber: (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan)

5. Penetapan Standar Pelayanan

Dalam menetapkan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan sebelumnya perlu membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat di dalamnya wajib memberikan tanda tangan yang dijadikan sebagai bukti kesepakatan standar pelayanan bagi penyelenggara layanan dan penerima layanan, setelah itu barulah dilakukan penetapan standar pelayanan oleh penyelenggara layanan.

6. Penerapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan selanjutnya diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan standar pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sementara sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi pada lingkungan unit/satuan kerja penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara sebagai bukti dari adanya sosialisasi dalam penerapan standar pelayanan.

7. Penetapan Maklumat Pelayanan

Penetapan maklumat pelayanan menjadi hal yang harus dikerjakan bagi penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 menjelaskan bahwa 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 standar. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

8. Manfaat Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah suatu panduan atau pedoman yang digunakan untuk memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk layanan publik, bisnis, maupun bidang lainnya. Standar pelayanan publik memiliki manfaat sebagai berikut:

a. Memberikan jaminan kepada masyarakat.

   Standar pelayanan publik menjadi jaminan yang membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan bagi penyelenggara layanan sendiri

sebagai jaminan untuk melaksanakan tanggung jawabnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Serta mampu menjadi alat melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

Pelayanan publik diharapkan untuk dapat selalu melakukan perbaikan yang bertujuan untuk membantu memberikan kepuasan bagi seluruh masyarakat pengguna layanan publik.

c. Meningkatkan mutu pelayanan

Dengan adanya standar pelayanan publik, mutu pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan membantu setiap aspek yang berhubungan dengan jasa pelayanan untuk masyarakat. Adanya standar pelayanan menjelaskan dengan detail apa saja komponen standar pelayanan yang berkaitan langsung dengan proses penyampaian maupun pengelolaan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan penyelenggara layanan publik untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Rasyid dalam (Kurniawan, 2009) Pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai upaya memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat dan menciptakan

kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas mereka guna mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Standar pelayanan publik menjadi penting dalam memberikan pelayanan yang optimal karena dengan adanya standar pelayanan publik dapat memberikan petunjuk dan pengarahan kepada daerah-daerah ataupun lembaga-lembaga di Indonesia secara beragam dengan tetap mempertimbangkan keunikan daerah. Hal ini akan membuat masyarakat akan mendapatkan akses untuk memperoleh berbagai pelayanan yang merupakan kebutuhan dan hak dasar masyarakat secara individual. Tidak hanya itu, standar pelayanan publik juga dapat menjadi indikator bagi peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat melalui peningkatan standar hidup yang lebih baik sehingga mampu menjadi manusia yang berkualitas (Godjali & Utami, 2021).

Dari berbagai definisi yang telah diutarakan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi penyelenggara pelayanan, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (Dewi & Suparno, 2022), terdapat beberapa asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

a. Empati dengan pelanggan. Pegawai yang bertugas dalam urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus mampu berempati dengan masyarakat pengguna layanan.
b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sesingkat mungkin, sehingga konsep *one stop shop* dapat benar-benar diterapkan.
c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna layanan.
d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sekecil mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna layanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan pembuatan bagan tugas dan distribusi kewenangan.
f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
h. Minimalisasi formulir. Formulir harus dirancang secara efisien, sehingga dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan).
i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin untuk menghindari seringnya masyarakat mengurus izin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan. Hak dan kewajiban bagi penyedia dan pelanggan harus dirumuskan secara jelas, dilengkapi dengan sanksi, dan ketentuan ganti rugi.

k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik seharusnya menghindari terjadinya keluhan, namun jika keluhan muncul, harus ada mekanisme yang dapat memastikan penanganannya secara efektif agar masalah yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2. Desa

Pemerintahan Desa secara yuridis dan politis memiliki dua konsep desa. Pertama adalah desa yang diakui, yaitu desa masyarakat hukum adat yang dikenal dengan nama-nama setempat. Kedua adalah desa yang dibentuk, yakni desa yang diakui oleh pemerintah berdasarkan undang-undang. Artinya dengan demikian desa dipandang sebagai suatu daerah kesatuan hukum dimana penduduknya bertempat tinggal (Hasjimzoem, 2014). Menurut (Wijayanto, 2004) Pemerintah desa adalah simbol formal dari kesatuan masyarakat desa. Sebagai lembaga kekuasaan terendah, pemerintah desa memiliki wewenang otentik untuk mengatur rumah tangga sendiri (otonomi), dan juga menerima wewenang dan kekuasaan secara bertahap dari pemerintah di atasnya. Pemerintah Desa dijalankan di bawah kepemimpinan seorang kepala desa bersama dengan perangkatnya atau pembantu kepala desa dalam menjalankan pemerintahan desa.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa mendefinisikan bahwa, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat

setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian maka memiliki otonomi desa adalah otonomi berdasarkan asal usul, dan/atau hak tradisional, maka Manajemen dan Tata Kelola Pemerintahan Desa pun harus berdasarkan derajat otonomi yang dimiliki desa (Achmad, 2018)**.**