BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang tidak terpisahkan dari esensi negara sebagai penyelenggara urusan umum dan pemenuhan kebutuhan warga negara. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik mencerminkan kapasitas kelembagaan pemerintah dalam mengelola sumber daya untuk menjawab aspirasi dan kepentingan masyarakat(Rood, 2019). Pelayanan ini tidak hanya dilihat dari aspek administratif, tetapi juga sebagai bentuk komunikasi antara negara dan rakyat dalam sistem demokrasi modern.

Efektivitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu menerjemahkan kewajiban konstitusional menjadi tindakan nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting dari tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada hasil. Peran birokrasi sebagai pelaksana teknis pelayanan menjadi sangat strategis dalam memastikan bahwa tujuan pelayanan publik tercapai sesuai harapan.

Konsep pelayanan publik terus berkembang seiring dengan perubahan paradigma dalam administrasi publik, dari model birokratis ke model yang lebih responsif dan partisipatif. Paradigma baru ini menekankan pentingnya kolaborasi, transparansi, dan orientasi pada

pengguna layanan sebagai bagian dari reformasi birokrasi(Aneta, 2010). Pelayanan publik tidak lagi diposisikan sebagai kewajiban administratif semata, melainkan sebagai bagian dari pemenuhan hak asasi manusia. Dalam kerangka ini, aparatur negara dituntut untuk memiliki sikap profesional, empatik, dan adaptif terhadap perubahan serta kebutuhan masyarakat yang dinamis. Pelayanan publik juga harus mampu mengakomodasi berbagai kepentingan masyarakat tanpa diskriminasi, dengan tetap mengacu pada prinsip keadilan sosial dan pemerataan akses. Hal ini menuntut transformasi kelembagaan dan budaya kerja yang mendukung prinsip-prinsip good governance.

Prinsip-prinsip utama pelayanan publik meliputi keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi, yang semuanya menjadi landasan moral dan operasional dalam penyelenggaraan layanan. Keterbukaan berarti adanya informasi yang jelas dan mudah diakses terkait prosedur, waktu, biaya, serta mekanisme layanan yang diberikan.

Akuntabilitas menekankan pentingnya pertanggungjawaban aparatur terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan, baik secara administratif maupun etis (Birokrasi, 2021). Partisipasi mengacu pada keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan sehingga terjadi hubungan timbal balik yang konstruktif. Efektivitas dan efisiensi merupakan ukuran sejauh mana pelayanan publik dapat mencapai tujuannya dengan meminimalkan penggunaan sumber daya. Kombinasi prinsip-prinsip tersebut menjadi

tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan publik, baik secara normatif maupun empiris.

Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik mengalami desentralisasi sebagai implikasi dari pelaksanaan otonomi daerah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Desentralisasi pelayanan publik memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk menyesuaikan layanan dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat setempat. Hal ini memungkinkan layanan menjadi lebih kontekstual, adaptif, dan dekat dengan kebutuhan riil warga. Namun demikian, desentralisasi juga menuntut kapasitas kelembagaan yang memadai di tingkat lokal agar pelayanan tidak mengalami penurunan kualitas(Engkus & , Alliadzar Hanif, 2021). Oleh karena itu, penting bagi setiap unit pemerintahan lokal, termasuk kelurahan, untuk memperkuat kapasitas pelayanan melalui peningkatan sumber daya manusia, tata kelola, dan infrastruktur penunjang. Keberhasilan desentralisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas implementasi di tingkat akar rumput, bukan hanya kebijakan di tingkat pusat.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terendah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan dasar kepada masyarakat secara langsung. Posisi strategis kelurahan sebagai garda terdepan menjadikannya sebagai indikator awal dalam menilai keberhasilan pelayanan publik secara keseluruhan. Layanan yang disediakan oleh kelurahan mencakup aspek administrasi kependudukan, surat

menyurat, pengantar bantuan sosial, rekomendasi usaha, dan lain sebagainya yang bersifat harian dan mendesak. Oleh karena itu, kualitas layanan di kelurahan memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap negara dan pemerintahannya. Jika pelayanan di tingkat kelurahan buruk, maka kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan secara umum juga akan terpengaruh negatif. Hal ini menegaskan pentingnya memperkuat pelayanan publik di kelurahan sebagai bagian dari penguatan fungsi negara di level akar rumput.

Keluhan terhadap pelayanan publik umumnya berkisar pada lambannya proses, tidak jelasnya prosedur, sikap aparatur yang tidak profesional, serta kurangnya sarana dan prasarana. Permasalahan-permasalahan tersebut seringkali bersifat struktural dan bukan semata karena kesalahan individu, melainkan mencerminkan lemahnya sistem pelayanan yang ada. Dalam konteks ini, perbaikan pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh melalui reformasi prosedur, pelatihan aparatur, dan peningkatan infrastruktur(Simarmata & Sutrisno, 2013). Evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan menjadi penting untuk mengidentifikasi akar permasalahan serta menemukan strategi yang tepat untuk perbaikan. Evaluasi juga dapat memberikan data dan informasi objektif bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan langkah strategis. Dengan demikian, pelayanan publik dapat bertransformasi menjadi lebih adaptif dan sesuai dengan tuntutan zaman.

Upaya perbaikan pelayanan publik telah menjadi bagian dari agenda reformasi birokrasi nasional yang dicanangkan pemerintah sejak awal tahun 2000-an. Reformasi ini bertujuan untuk membangun birokrasi yang profesional, bersih, dan melayani, dengan fokus utama pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu instrumen penting dalam reformasi ini adalah penetapan standar pelayanan publik yang menjadi acuan normatif dalam pelaksanaan layanan oleh instansi pemerintah.

Standar pelayanan publik memberikan kepastian hukum bagi masyarakat sekaligus menjadi pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Namun, implementasi standar ini di berbagai daerah masih mengalami kendala, baik dari sisi pemahaman, komitmen, maupun kapasitas pelaksanaan. Oleh karena itu, penting untuk terus mengevaluasi sejauh mana standar pelayanan benar-benar diterapkan dalam praktik di berbagai level pemerintahan, termasuk di kelurahan.

Praktik pelayanan publik yang ideal mensyaratkan adanya integrasi antara kebijakan, sistem, dan perilaku individu dalam satu kesatuan tata kelola yang baik. Kebijakan pelayanan harus disusun secara partisipatif, sistem pelayanan harus dirancang secara efisien dan transparan, sementara perilaku aparatur harus menjunjung tinggi etika dan profesionalisme. Tanpa keterpaduan tiga elemen tersebut, pelayanan publik akan cenderung bersifat formalitas dan tidak mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan yang

digunakan dalam evaluasi pelayanan publik harus bersifat holistik dan multidimensional, mencakup aspek struktural, kultural, dan personal. Evaluasi ini penting tidak hanya untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan, tetapi juga sebagai refleksi atas capaian reformasi birokrasi secara umum. Dalam konteks kelurahan, refleksi ini menjadi sangat relevan karena mencerminkan kondisi pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat.

Permintaan terhadap pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara. Masyarakat kini tidak lagi menerima begitu saja pelayanan yang buruk, melainkan menuntut pelayanan yang cepat, mudah, dan bebas dari praktik korupsi. Fenomena ini menunjukkan pentingnya pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat sebagai ukuran utama kinerja birokrasi (Birokrasi, 2021). Oleh karena itu, lembaga pelayanan, termasuk kelurahan, perlu melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Survei ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun program peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak lagi bersifat top-down, tetapi menjadi proses dialogis antara pemerintah dan masyarakat.

Aparatur kelurahan sebagai pelaksana langsung pelayanan publik memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan

pelayanan. Mereka tidak hanya dituntut untuk menguasai aspek teknis pelayanan, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi dan empati dalam berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas aparatur menjadi hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik. Pelatihan, pembinaan, serta pemberian motivasi kerja harus menjadi bagian dari manajemen sumber daya manusia yang dijalankan secara sistematis dan berkelanjutan.

2. Konsep Evaluasi

Danim dalam Awaluddin 2019, mengemukakan definisi penilaian evaluasi (evaluating) adalah “Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya”. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut, yaitu:

a. Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
b. Bahwa penilaiaan itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen.
c. Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai.

Evaluasi dapat pula diartikan suatu penilaian dari fungsi organik yang harus dilaksanakan dalam menentukan lajunya organisasi. Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya.

Istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata dalam bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu evaluation yang berarti penilaian atau penaksiran (Echols dan Shadily, 2000)

Evaluasi tidak hanya memberikan nilai pada kegiatan secara responsif dan insidental, tetapi juga kegiatan untuk menilai sesuatu diawali rencana, tersistem, dan terarah sesuai tujuan yang telah direncanakan. Dari definisi evaluasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi merupakan penggunaan sistem yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program.

Untuk menentukan nilai sesuatu dengan cara membandingkan dengan kriteria, evaluator dapat langsing membandingkan dengan kriteria juga dapat dapat melakukan pengukuran terhadap sesuatu yahg dievaluasi lalu selanjutnya membandingkan dengan kriteria. Dengan demikian evaluasi tidak selalu melalui proses mengukur dan proses menilai akan tetapi evaluasi langsung melalui penilaian saja.

Pendapat ini juga dikemukakan Crawford (2000), yang medefinisikan penilaian sebagai suatu proses untuk menguji apakah suatu kegiatan , prosesnya, maupun outputnya sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi merupakan proses yang dijalankan oleh seseorang atau kelompok untuk melnilai seefektif apa perjalanan suatu program.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan seperangkat tolok ukur baku yang ditetapkan oleh instansi penyelenggara layanan untuk menjamin mutu, kepastian, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran standar ini tidak hanya sekadar formalitas administratif, tetapi menjadi dasar hukum dan operasional yang mengatur setiap elemen dalam proses pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang modern, standar pelayanan menjadi instrumen penting untuk membatasi ruang subjektivitas dalam pelaksanaan tugas birokrasi. Dengan adanya standar yang terukur, maka masyarakat dapat mengetahui hak-haknya sebagai pengguna layanan dan menyampaikan keluhan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai ketentuan (Permatasari et al., 2020).

Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menegaskan kewajiban setiap unit pelayanan untuk menetapkan, menerapkan, dan mengevaluasi standar layanan secara berkala. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan bukan sekadar dokumen statis, melainkan bagian dari sistem dinamis yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan kebijakan.

Komponen standar pelayanan publik secara umum meliputi jenis layanan, persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana. Masing-masing komponen tersebut menjadi satu kesatuan yang tidak

dapat dipisahkan karena saling terkait dalam mendukung kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika salah satu elemen tidak terpenuhi, maka integritas pelayanan secara umum akan terganggu dan berpotensi menurunkan kepercayaan publik. Penetapan standar ini tidak boleh dilakukan secara sepihak, tetapi harus melibatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan agar dapat mencerminkan kebutuhan riil di lapangan. Proses konsultasi publik, survei kepuasan, serta dialog dengan tokoh masyarakat menjadi metode penting dalam penyusunan standar pelayanan yang partisipatif. Dengan demikian, standar layanan menjadi lebih kontekstual dan memiliki legitimasi sosial yang kuat dalam proses implementasinya.

Dalam implementasinya, standar pelayanan publik berfungsi sebagai instrumen kontrol mutu layanan yang dilakukan oleh internal instansi maupun pihak eksternal seperti Ombudsman, DPRD, atau masyarakat sipil. Evaluasi terhadap kepatuhan pelaksana terhadap standar yang telah ditetapkan menjadi penting untuk menjaga agar proses pelayanan tetap berjalan sesuai rambu-rambu yang ada (Soedja et al., 2024). Selain itu, penerapan standar juga berperan dalam menciptakan kesetaraan akses terhadap pelayanan bagi seluruh warga, tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau latar belakang lainnya. Dengan kata lain, standar pelayanan menjadi alat untuk mewujudkan prinsip keadilan sosial dalam kerangka pelayanan publik.

Pemerintah daerah, termasuk unit-unit kelurahan, memiliki kewajiban untuk menginternalisasi standar pelayanan ini ke dalam budaya kerja harian yang dijalankan oleh seluruh aparaturnya. Pengabaian terhadap standar yang telah ditetapkan dapat menjadi indikator lemahnya komitmen terhadap reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Dalam praktik di lapangan, masih banyak tantangan dalam implementasi standar pelayanan publik, terutama di tingkat pemerintahan terendah seperti kelurahan. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang belum memahami substansi standar, kurangnya sarana pendukung seperti teknologi informasi, serta lemahnya pengawasan dan sanksi terhadap pelanggaran standar. Beberapa kelurahan bahkan hanya memiliki standar dalam bentuk formalitas dokumen yang tidak diterapkan secara konsisten dalam kegiatan pelayanan harian. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas kelembagaan kelurahan, baik dalam bentuk pelatihan aparatur, penyediaan anggaran, maupun sistem monitoring yang terintegrasi. Penguatan ini tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi harus menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang sistematis dan berkelanjutan. Tanpa itu semua, standar pelayanan hanya akan menjadi simbol tanpa daya guna dalam membangun pelayanan yang bermutu dan responsif.

Aspek penting lainnya dari standar pelayanan publik adalah transparansi dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Standar

yang baik harus dapat dipublikasikan secara luas melalui berbagai media, termasuk papan informasi di kantor kelurahan, situs resmi, atau media sosial. Keterbukaan ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat mengenai hak, kewajiban, serta prosedur yang harus diikuti dalam memperoleh layanan. Hal ini juga menjadi mekanisme kontrol sosial, di mana masyarakat dapat melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan layanan berdasarkan standar yang tersedia. Jika informasi tidak tersedia secara terbuka, maka akan terjadi ketimpangan relasi antara penyedia dan penerima layanan yang dapat membuka celah terjadinya penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, kelurahan harus memastikan bahwa setiap standar pelayanan yang dimiliki telah disosialisasikan secara efektif kepada seluruh lapisan masyarakat.

Evaluasi berkala terhadap standar pelayanan publik menjadi aspek penting untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya dalam konteks yang terus berubah. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui metode survei kepuasan masyarakat, forum konsultasi publik, maupun penilaian internal oleh unit pengawasan fungsional. Hasil dari evaluasi tersebut harus dijadikan dasar untuk melakukan revisi atau perbaikan terhadap komponen-komponen standar yang dinilai sudah tidak sesuai dengan kebutuhan atau mengalami hambatan dalam implementasi.

Dalam banyak kasus, ketidakberhasilan pelayanan publik bukan karena tidak adanya standar, melainkan karena standar tersebut tidak dievaluasi secara tepat dan tidak ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan sistem. Evaluasi juga menciptakan ruang pembelajaran organisasi agar pelayanan publik tidak bersifat stagnan dan selalu responsif terhadap dinamika sosial. Dengan demikian, standar pelayanan publik menjadi alat pembelajaran sekaligus transformasi kelembagaan.

Standar pelayanan yang baik harus disusun dengan prinsip SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*), agar dapat diterapkan secara operasional dalam praktik pelayanan. Prinsip ini menekankan pentingnya kejelasan indikator dan target dalam setiap komponen standar sehingga dapat diukur secara objektif. Misalnya, jika jangka waktu pelayanan disebutkan “maksimal tiga hari kerja,” maka harus ada sistem pencatatan waktu yang transparan untuk membuktikan ketaatan terhadap standar tersebut. Jika tidak ada instrumen pengukuran, maka standar tersebut akan sulit dievaluasi dan menjadi tidak bermakna dalam konteks pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penetapan standar harus dilakukan dengan pendekatan yang metodologis dan tidak sekadar normatif agar dapat berdampak nyata terhadap kualitas pelayanan. Kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan harus menjadi contoh dalam menerapkan standar yang konkret dan terukur.

Dalam konteks kelurahan, penetapan dan penerapan standar pelayanan harus mempertimbangkan karakteristik lokal seperti tingkat literasi masyarakat, kondisi geografis, dan budaya sosial. Hal ini penting agar standar yang disusun tidak bersifat kaku dan justru menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan. Misalnya, kelurahan yang berada di wilayah pesisir atau terpencil memerlukan pendekatan pelayanan yang fleksibel dan berbasis pada potensi lokal. Standar yang terlalu teknokratis dan tidak kontekstual dapat menyebabkan alienasi antara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, penting bagi penyusun standar di kelurahan untuk melibatkan tokoh masyarakat dan warga dalam proses perumusan agar layanan benar-benar mencerminkan kebutuhan lokal. Dengan pendekatan ini, standar pelayanan akan memiliki legitimasi yang kuat dan mudah diterima dalam proses implementasi.

Komitmen pimpinan dan aparatur kelurahan dalam menerapkan standar pelayanan menjadi kunci utama dalam memastikan keberhasilan implementasi. Tanpa komitmen yang kuat, standar pelayanan hanya akan menjadi dokumen normatif tanpa dampak nyata bagi perbaikan pelayanan. Komitmen ini harus tercermin dalam alokasi sumber daya, pelatihan aparatur, serta integrasi standar ke dalam sistem kerja harian kelurahan. Pimpinan kelurahan harus menjadi motor penggerak yang mampu menginspirasi bawahannya untuk bekerja secara profesional dan akuntabel sesuai dengan

standar yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang menghargai kinerja berdasarkan indikator yang terukur juga perlu dikembangkan untuk memperkuat implementasi standar pelayanan.

4. Evaluasi Standar Pelayanan Publik

Evaluasi standar pelayanan publik merupakan proses untuk menilai dan menganalisis kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada Masyarakat. Berikut adalah pendekatan pendapat para ahli terkait evaluasi standar pelayanan public. Menurut Shaukat, (2015) menyatakan bahwa Evaluasi standar pelayanan publik harus dilakukan dengan menggunakan indikator kualitas yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna layanan". Pendekatan ini menekankan pentingnya mengukur layanan berdasarkan hasil nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Dimana evaluasi tidak hanya tentang mematuhi prosedur, melainkan juga tentang memahami pengalaman langsung masyarakat dalam menggunakan layanan. Oleh karena itu, indikator-indikator yang digunakan dalam evaluasi harus terkait dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, bukan hanya sekadar norma administratif.

Pendapat yang tidak jauh berbeda oleh Asep Suryadi (2019) menyatakan bahwa Pengukuran standar pelayanan publik perlu dilakukan secara berkala dan terstruktur untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat, serta memberikan ruang untuk perbaikan berkelanjutan. Uraian tersebut menegaskan bahwa evaluasi merupakan suatu proses berkelanjutan yang tidak hanya

dilakukan satu kali, tetapi dianggap sebagai langkah penting dalam manajemen pelayanan yang efektif. Hal ini mencakup pengumpulan data yang konsisten untuk menilai performa layanan, yang pada gilirannya dapat membantu dalam perbaikan dan inovasi dalam sistem pelayanan publik.

Uraian pendapat tersebut menunjukkan bahwa evaluasi standar pelayanan publik harus melibatkan berbagai indikator, dilakukan secara terstruktur dan berkala, serta memperhatikan partisipasi masyarakat. Sumber-sumber yang digunakan menjadi landasan penting dalam memahami kompleksitas evaluasi layanan publik, serta memberikan panduan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penyempurnaan standar pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pendekatan evaluatif ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan

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 delivery*) meliputi:
    1) Persyaratan , segala sesuatu yang perlu dipenuhi oleh penerima layanan sebelum mendapatkan layanan;
    2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, tata cara dan alur yang jelas dalam memberikan pelayanan;
    3) Jangka waktu pelayanan , batas waktu yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan;
    4) Biaya/tarif , biaya yang dikenakan kepada penerima layanan;
    5) Produk pelayanan , hasil akhir dari pelayanan yang diberikan;
    6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi , mekanisme untuk menerima dan menaggapi keluhan serta

masukan dari masyarakat.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
   1) Dasar hukum , peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan;
   2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan;
   3) Kompetensi pelaksana , kemampuan dan kualifikasi petugas pelayanan;
   4) Pengawasan internal , mekanisme pengendalian internal untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar;
   5) Jumlah pelaksana , jumlah petugas pelayanan yang tersedia;
   6) Jaminan pelayanan , kepastian bahwa pelayanan akan diberikan sesuai standar;
   7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan , kepastian bahwa pelayanan akan diberikan sesuai standar;
   8) Evaluasi kinerja pelaksana , penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Evaluasi standar pelayanan publik merupakan suatu proses sistematis yang dilakukan untuk menilai apakah layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik telah memenuhi ekspektasi yang ditetapkan dalam berbagai standar yang ada. Dalam evaluasi ini, setiap elemen yang membentuk pelayanan publik, seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, serta sarana dan prasarana yang digunakan, menjadi fokus utama yang dievaluasi. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, tetapi juga dapat menyesuaikan dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat.

Standar pelayanan publik adalah dasar yang digunakan untuk

menetapkan kualitas dan kuantitas layanan yang harus disediakan kepada masyarakat. Standar ini mencakup berbagai aspek, termasuk waktu pelayanan, prosedur yang harus ditempuh, serta kualitas yang diharapkan dari setiap layanan. Dalam konteks evaluasi, penting untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan dapat dijalankan dengan baik, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Evaluasi terhadap standar pelayanan berfungsi untuk mengidentifikasi apakah ada kesenjangan antara standar yang telah ditetapkan dengan realitas di lapangan, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan.

Maklumat pelayanan merupakan bentuk komitmen yang disampaikan kepada masyarakat terkait jenis, kualitas, waktu, serta prosedur pelayanan yang akan diterima. Dalam evaluasi ini, penting untuk menilai apakah maklumat yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kenyataan dan dapat dipertanggungjawabkan. Maklumat pelayanan yang jelas dan transparan akan membantu masyarakat dalam memahami apa yang diharapkan dan memberikan gambaran yang jelas tentang layanan yang diterima. Evaluasi terhadap maklumat pelayanan juga mencakup seberapa baik maklumat tersebut dipahami oleh publik dan sejauh mana penyelenggara mampu memenuhi janji yang tertera dalam maklumat tersebut.

Selain itu, evaluasi terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan juga menjadi bagian penting dalam memastikan efektivitas

dan efisiensi layanan publik. Sistem dan prosedur pelayanan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan tidak mengandung birokrasi yang berlebihan. Dalam evaluasi ini, pemeriksaan terhadap langkah-langkah yang ditempuh dalam memberikan layanan dilakukan untuk memastikan bahwa proses yang ada tidak hanya memadai tetapi juga cepat dan efisien. Setiap hambatan dalam prosedur yang menghalangi kelancaran pelayanan perlu diidentifikasi dan diatasi agar masyarakat bisa memperoleh pelayanan dengan cepat tanpa mengorbankan kualitasnya.

Waktu pelayanan adalah elemen kunci yang turut dinilai dalam evaluasi standar pelayanan publik. Evaluasi terhadap waktu pelayanan bertujuan untuk memastikan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu layanan sesuai dengan yang dijanjikan dalam standar atau maklumat pelayanan. Keterlambatan dalam waktu pelayanan dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan merusak citra penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi waktu pelayanan tidak hanya melihat apakah waktu yang dijanjikan dapat dipenuhi, tetapi juga mengidentifikasi penyebab keterlambatan dan merumuskan solusi untuk mempercepat proses pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan juga menjadi aspek yang perlu dievaluasi dalam konteks standar pelayanan publik. Evaluasi biaya bertujuan untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan kepada masyarakat tidak memberatkan, transparan, dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Adanya biaya tersembunyi atau

penetapan tarif yang tidak adil dapat menurunkan tingkat kepuasan publik dan menciptakan ketidakpercayaan terhadap instansi penyelenggara layanan. Evaluasi biaya pelayanan juga dapat membantu instansi untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan dana yang terkumpul untuk memperbaiki kualitas layanan dan fasilitas yang ada.

Sarana, prasarana, dan fasilitas yang mendukung pelayanan publik adalah elemen lain yang tidak kalah penting dalam evaluasi standar pelayanan. Fasilitas yang baik dan memadai akan meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Evaluasi terhadap sarana dan prasarana bertujuan untuk memastikan bahwa semua fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas. Selain itu, fasilitas yang ada harus dikelola dengan baik agar mendukung kelancaran dan keamanan dalam penyelenggaraan layanan publik.

B. Defenisi Konsep

Evaluasi pada penelitian ini adalah mengidentifikasi penerapan standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kecamatan Tallo dengan sub variabel atau sub konsep dan aspek sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syaratan administrasi maupun teknis kelengkapan berkas pendukung yang harus dibawa untuk mengurus atau mendapatkan layanan , antara lain ;
   a. Surat pengantar dari RT / RW

b. Kartu keluarga

c. Bukti lunas PBB

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

a. Sistem merujuk pada cara atau metode kerja yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi di Kelurahan Suangga sesuai aplikasi dan ketentuan yang diterapkan.

b. Mekanisme, adalah alur atau tahapan yang harus dilalui oleh pengguna layanan mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan pelayanan diterima. Dimana warga datang membawa berkas pendukung dan memperlihatkan di bagian pelayanan, selanjutnya diverifikasi. Jika berkas lengkap dan memenuhi syarat akan dilanjutkan dan ditandatangani oleh Kepala Seksi ataupun Sekertaris Kelurahan.

c. Prosedur , adalah langkah-langkah operasional atau instruksi kerja yang harus diikuti baik oleh petugas pelayanan maupun pengguna layanan.

3. Ketepatan waktu, adalah efisiensi waktu yang digunakan mulai dari datang membawa berkas permohonan sampai selesainya suatu layanan.

4. Biaya atau tarif pelayanan, adalah ongkos yang harus dikeluarkan oleh warga jika ingin mendapatkan layanan di Kelurahan Suangga.

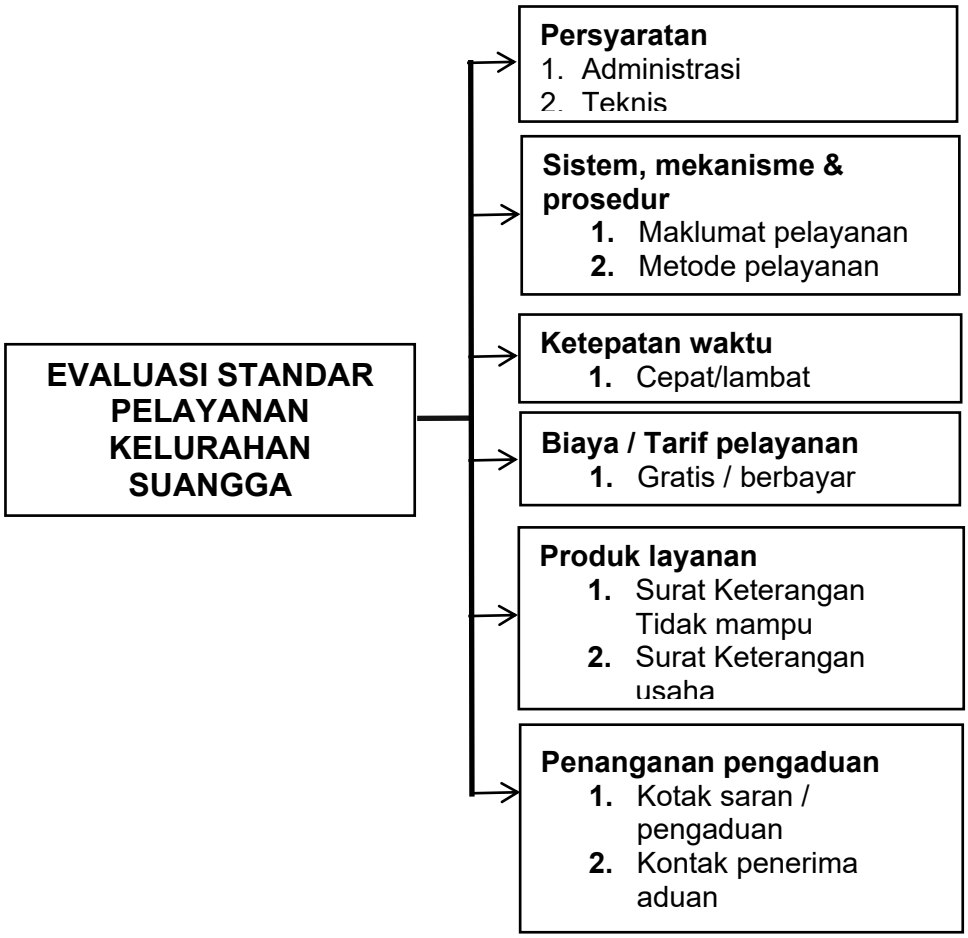
5. Produk layanan adalah output dari pelayanan yang didapatkan berupa Surat keterangan tidak mampu, Surat keterangan usaha dan Surat keterangan domisili.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan , apakah organisasi menyiapkan mekanisme pengelolaan pengaduan, apakah ada kotak saran atau kotak aduan baik secara fisik maupun layanan aduan dalam portal website dan penyediaan kontak petugas penerima pengaduan dan saran.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan tinjauan pustaka dan defenisi konsep yang telah dijelaskan diatas diuraikan kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 2
Kerangka Pikir



Sumber : Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014