

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan bahwa “Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi”. Menurut Rudi M. Tambunan (2013), mendefinisikan bahwa, pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Adapun menurut Atmoko (2011) mengemukakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu, pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standard Operasional Prosedur menurut Kusumadewi (2022) mendefinisikan bahwa standar operasional prosedur adalah kegiatan yang harus dilaksanakan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan

agar lancarnya koordinasi, tidak terjadinya tumpang tindih dan kejelasan wewenang dan tanggung jawab pada setiap pegawai.

Berdasarkan pengertian di atas Standar Operasional Prosedur adalah pedoman berupa instruksi tertulis yang dilakukan untuk memastikan setiap proses pekerjaan yang dilakukan, siapa yang harus mengerjakan, siapa yang bertanggung jawab, apa yang perlu disiapkan agar terciptanya hasil kerja yang efektif, konsisten, standar, dan sistematis sehingga lancarnya koordinasi, tidak terjadinya tumpang tindih dan kejelasan wewenang dan tanggung jawab pada setiap pegawai.

2. Tujuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) bertujuan agar menjelaskan terkait rincian mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang yang dilaksanakan dalam suatu organisasi. Adapun tujuan-tujuan tertentu dari pembuatan SOP menurut Nur'Aini, (2016).

a. Konsisten

SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan. Sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai/pelaksana atau tim.

b. Kejelasan Tugas

SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi (institusi).

c. Kejelasan Alur

SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana atau petugas atau pegawai yang terkait.

d. Melindungi Organisasi (Institusi)

Secara tidak langsung, SOP disusun dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari Tindakan malpraktek; atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau factor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan organisasi (institusi).

e. Meminimalisasi Kesalahan

Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang; maka setiap pelaksana/petugas/pegawai dapat meminimalkan atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.

f. Efisiensi

SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada.

g. Penyelesaian Masalah

SOP berisi aturan atau batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan *supervisor* atau atasan; SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.

h. Batasan Pertahanan

Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seenaknya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan. Sebagai contoh, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian

perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang berlaku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

3. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012, manfaat dari penyusunan SOP yaitu:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
- d. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- e. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
- f. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- g. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- h. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus

- dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya, mutu waktu dan prosedur;
- i. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
 - j. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
 - k. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
 - l. Sebagai instrument yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
 - m. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
 - n. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan;
 - o. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan dengan organisasi memberikan pedoman dalam pegawai melaksanakan tugasnya untuk meminimalisasi kesalahan saat melaksanakan tugas. SOP juga dapat memberikan kewajiban masing-masing pihak terkait pekerjaan atau kegiatan yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugas (Hermawan, dkk., 2022). Adapun menurut (Sailendra, 2015) manfaat adanya SOP bagi perusahaan, yaitu menjaga konsistensi dalam melaksanakan prosedur pekerjaan menjadi alat ukur pelatihan dan tolak ukur kinerja pegawai, mengurangi kesalahan pada pekerjaan, menghasilkan efisiensi waktu karena proses kerja telah ada dalam sebuah dokumen tertulis, menghindari tumpang tindih dalam pekerjaan, menjamin

konsistensi pelayanan terhadap konsumen dari segi kualitas waktu dan prosedur.

4. Format Penyusunan Dokumen SOP

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 bahwa dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi (SOP AP) Pemerintahan memiliki format yang telah distandarkan tidak seperti format Standar Operasional Prosedur pada umumnya. Adapun format SOP AP dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi sebagai berikut:






a. Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*)

Format yang digunakan dalam SOP AP adalah format *flowchart* percabangan. Tata cara pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga negara diasumsikan melibatkan banyak kegiatan (lebih dari sepuluh) dan membutuhkan keputusan yang banyak. Oleh karena itu, untuk menyatukan format, seluruh tahapan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan harus dibagi menjadi Bagan Alir Cabang. Berisi Langkah-langkah singkat (beberapa, kurang dari 10) dengan atau tanpa pengambilan keputusan.

b. Menggunakan hanya lima Simbol *Flowcharts*

Simbol yang digunakan dalam SOP AP hanya terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu: 4 (empat) simbol dasar *flowcharts* (*Basic Symbol of Flowcharts*) dan 1 (satu) simbol penghubung ganti halaman (*Off-Page Connector*). Kelima simbol yang dipergunakan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Simbol *Flowcharts*

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Simbol Kapsul/ <i>Terminator</i> |  | untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir |
| Simbol Kotak/ <i>Process</i> |  | untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi |
| Simbol Belah Ketupat/ <i>Decision</i> |  | untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan |
| Simbol Anak Panah/ <i>Panah/Arrow</i> |  | untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan) |
| Simbol Segilima/ <i>Off-Page Connector</i> |  | untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman. |

Sumber: Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP


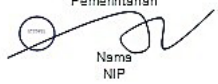
Dasar Pengguna 5 (lima) simbol dalam Penyusunan SOP AP adalah:

- a) SOP AP mendeskripsikan prosedur administratif, yaitu kegiatan- kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu pelaksana (jabatan) dan bersifat makro maupun mikro dan prosedur yang bersifat teknis yang detail baik yang menyangkut urusanadministrasi maupun urusan teknis;
- b) Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi pemerintahan yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- c) Simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis disamping itu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal (*technical procedures*) yang berlaku pada peralatan (mesin);
- d) Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek) dengan demikian banyak simbol yang tidak dipergunakan, seperti: simbol pendokumentasian, simbol persiapan, simbol penundaan, dan simbol lain yang sejenis;
- e) Penyusunan SOP AP ini hanya memberlakukan penulisan flowcharts secara vertikal, artinya bahwa *branching flowcharts* dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/*off-page connector*) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

c. Pelaksana dipisahkan dari kegiatan

Penulisan pelaksana dalam SOP AP ini dipisahkan dari kegiatan. Oleh karena itu untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang-tindih (*overlapping*) yang tidak efisien maka penulisan kegiatan tidak disertai dengan pelaksana kegiatan (aktor) dan dipisahkan dalam kolom pelaksana tersendiri. Dengan demikian penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan seperti: menulis laporan; mendokumentasikan surat pengaduan; mengumpulkan bahan rapat; mengirim surat undangan kepadapeserta; meneliti berkas, menandatangani draft surat, mengarsipkan dokumen. Penulisan pelaksana (aktor) tidak diurutkan secara hierarki tetapi didasarkan padasekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan dari matriks *flowcharts*.

Gambar 1
Format Penyusunan SOP AP

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI DEPUTI BIDANG TATALAKSANA ASISTEN DEPUTI PENGEMBANGAN SISTEM DAN PROSEDUR PEMERINTAHAN</p> | NOMOR SOP | : K/PAN-RB/D.IV/4/001/2011 |
| | TGL. PEMBUATAN | : 6 Juli 2011 |
| | TGL. REVISI | : |
| | TGL. EFEKTIF | : 8 Agustus 2011 |
| | DISAHKAN OLEH | : Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Prosedur Pemerintahan  Nama NIP |
| NAMA SOP | : PEMBUATAN LAPORAN KONSINYERING | |
| DASAR HUKUM: | KUALIFIKASI PELAKSANA: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara 3. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian PAN dan RB | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Pemerintahan 3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan | |
| KETERKAITAN: | PERALATAN/PERLENGKAPAN: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelaksanaan Konsinyering 2. SOP Pendokumentasian Laporan Konsinyering 3. SOP Pencatatan Anggaran Konsinyering | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran 2. Term of Reference 3. Komputer/Printer/Scanner 4. Jaringan internet | |
| PERINGATAN: | PENCATATAN DAN PENDATAAN: | |
| Apabila Laporan Konsinyering terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan Konsinyering berikutnya akan tertunda. | - Di simpan sebagai data elektronik dan manual | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|----------|-------|----------------|----------|----------------------------|-----------------------|
| | | Kabid | Kasubid | Analisis | Asdep | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering | ○ | | | | Agenda Kerja | 15 menit | Disposisi | |
| 2. | Memerintahkan analisis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering | | □ | | | Disposisi | 15 menit | Disposisi | |
| 3. | Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid | | | □ | | Disposisi | 1 hari | Bahan Laporan, Disposisi | SOP Pengumpulan Bahan |
| 4. | Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid | | □ | | | Bahan Laporan | 2 jam | Konsep Laporan, Disposisi | |
| 5. | Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki. | | | | | Konsep Laporan | 1 jam | Draft Laporan, Disposisi | |
| 6. | Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kasubid untuk diperbaiki. | | | | | Draft Laporan | 1 jam | Laporan, Disposisi | |
| 7. | Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan. | | □ | | | Laporan | 10 menit | Disposisi | |
| 8. | Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analisis untuk didokumentasikan. | | | □ | | Laporan | 10 menit | Disposisi | |
| 9. | Mendokumentasikan Laporan Konsinyering. | | | ○ | | Laporan | 15 menit | Laporan, Bukti Dokumentasi | |

Sumber: Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang pedoman Penyusunan SOP

5. Langkah-Langkah Penyusunan SOP AP

Dalam Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) memerlukan alur penyusunan yang sistematis, SOP AP yang disusun akan menjadi acuan operasional instansi, serta seluruh karyawan berpedoman pada SOP AP yang ada. Agar penyusunan SOP AP dilakukandengan baik dan tepat, adapun langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam penyusunan SOP AP, yaitu Persiapan Penyusunan SOP AP; Penilaian Kebutuhan SOP AP; Pengembangan SOP AP; Penerapan SOP AP; dan *Monitoring* dan Evaluasi SOP AP.

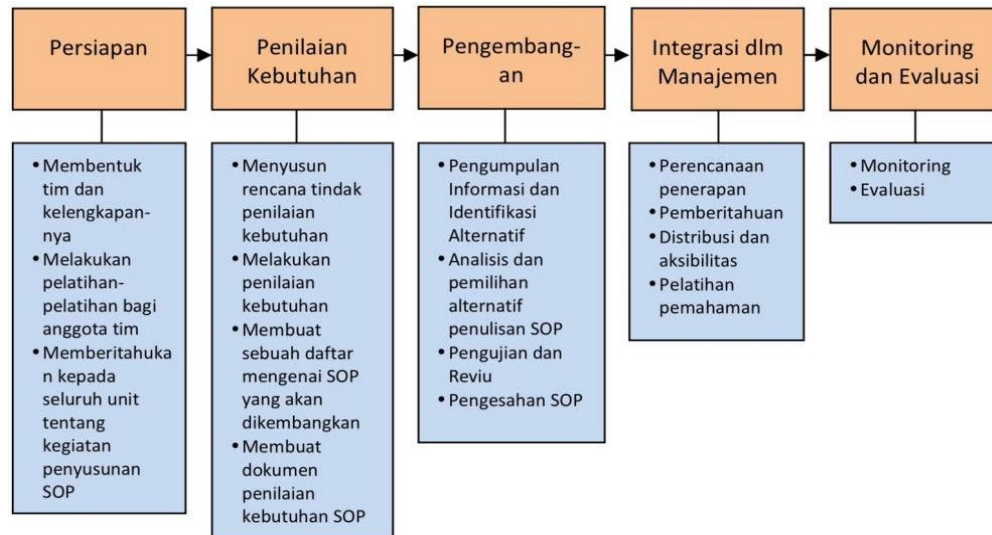
Gambar 2
Siklus Penyusunan SOP AP



Sumber: Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP

Adapun tahapan secara rinci penyusunan SOP AP sebagai berikut:

Gambar 3
Rincian Tahapan Penyusunan SOP AP



Sumber: Permenpan RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP

Pada gambar diatas merupakan tahapan penyusunan SOP AP yang lengkap berdasarkan Permenpan RB Nomor 35 Tentang Pedomanan Penyusunan SOP AP, tetapi pada pedoman skripsi penyusunan SOP peneliti hanya melakukan penilaian kebutuhan, pengembangan SOP, Reviu dan Sosialisasi.

- a. Penilaian Kebutuhan
 1. Menyusun penilaian kebutuhan dengan menentukan tingkatkebutuhan SOP AP yang akan dibuatkan.
 2. Membuat daftar mengenai SOP AP yang akan di kembangkan.
 3. Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP AP.
- b. Pengembangan
 1. Mengumpulkan Informasi dan Identifikasi Alternatif
 2. Analisis dan pemilihan alternative
 3. Penulisan SOP AP
- c. Reviu dan Sosialisasi

Reviu dilakukan dengan dengan menyelesaikan dokumen SOP yang telah disusun dan telah berbentuk *flowchart*, reviu dilakukan dengan memastikan alur, persyaratan, estimasi waktu, dasar hukum dalam dokumen SOP dengan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pada tahapan sosialisasi dilakukan memaparkan hasil SOP AP yang telah dibuat kepada organisasi.

6. Hambatan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur

Menurut Tambunan (2013) ada beberapa hambatan yang terkadang muncul dalam proses penyusunan Standar Operasional Prosedur, yaitu:

a. Hambatan Organisasional

Hambatan yang disebabkan muncul dari dalam organisasi sehingga dapat menghambat proses penyusunan SOP sulit diterapkan. Hambatan-hambatan organisasional ini disebabkan diantaranya:

1. Gaya manajemen yang dimana adanya kurang kesesuaian dengan kondisi organisasi.
2. Struktur organisasi yang terlalu kompleks.
3. Pola komunikasi di dalam organisasi yang tidak efektif, terlalu Panjang dan rumit.
4. Kualitas sumber daya manusia.
5. Budaya organisasi yang kurang kondusif seperti budaya yang tidakpeduli dengan sekitar

b. Hambatan Operasional

Hambatan ini diakibatkan dari masalah operasional prosedur diantaranya, kurangnya operasional perusahaan dan fasilitas yang kurang memadai.

c. Hambatan Manajerial

Hambatan ini terjadi karena masalah-masalah manajerial organisasi seperti visi, misi dan strategi manajemen, tidak memiliki kemampuan dan mengikuti perubahan terkait penyusunan dan penerapan SOP.

Adapun hambatan standar operasional prosedur menurut (Budihardjono, 2014) yaitu hambatan organisasi yang mana belum adanya upaya sinkronisasi antara unit kerja dalam satu departemen dan unit kerja lintas departemen dan hambatan majerial yaitu disebabkan adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota organisasi.

B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan

1. Pelayanan Publik

Menurut Groons (Mustanir, 2022) Layanan adalah aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) yang terjadi interaksi antara konsumen dan karyawan atau oleh perusahaan jasa yang dirancang untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Pelayanan publik menurut Rahmadana dkk. (2020) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Mahmudi (Azarah, 2023) Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik seharusnya menerapkan dan memperhatikan prinsip. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan
Akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Terdapat juga enam unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Bharata (Dewi & Suparno, 2022) yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa- jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen(customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Rudiansyah dkk. (2021) mengemukakan kualitas pelayanan publik adalah Kualitas pelayanan publik mengacu pada segala hal yang

berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik barang maupun jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan memuaskan kepuasan. Kualitas layanan ketika pemberi dan penerima layanan berinteraksi dengan cara yang menguntungkan. Kemampuan daya tanggap, ketepatan, waktu, dan infrastruktur yang tersedia. Apabila pelayanan yang diterima masyarakat tidak memenuhi harapan yang bertentangan dengan persepsi publik dan peraturan layanan maka kualitas pelayanan tersebut buruk (Lutfia & Indartuti, 2022). Kualitas pelayanan menjadi faktor yang menentukan keberlangsungan organisasi pemerintah maupun perusahaan dengan kebutuhan pengguna jasa publik penting dalam mewujudkan kepuasan pengguna publik (Rinaldi, 2012).

Dalam mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan 4 hal menurut Tjiptono (Istiqo M & Poernomo, 2017) yaitu:

- a. Mengidentifikasi siapa konsumennya.
- b. Memahami tingkat harapan konsumen atas kualitas.
- c. Memahami strategi kualitas layanan konsumen.
- d. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan konsumen.

3. Kecamatan

Kecamatan merupakan menyediakan pelayanan administrasi. Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat Bupati/Walikota. Kecamatan dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada pasal 224 ayat 1 camat mempunyai tugas:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan perda dan perkada;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

Kantor Kecamatan Mamajang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Makassar. Kecamatan Mamajang merupakan kantor pemerintah yang memenuhi kebutuhan administrasi umum. Pemerintah Kecamatan Mamajang sebagai pemberi pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan yang telah diatur pada undang-undang. Kantor Kecamatan Mamajang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat salah satunya pelayanan administrasi. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Mamajang berdasarkan Peraturan Walikota Makassar (PERWALI) Nomor 113 Tahun 2016 diantaranya:

- a. Pelayanan di Bagian Umum, berupa Pengendalian Surat Masuk, pembuatan surat keluar, penanganan keluhan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan.
- b. Pelayanan di Bidang Pemerintahan, berupa Tinjauan Tata Laksana Peraturan dan Kebijakan Daerah-Walikota.