BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Definisi Standar Pelayanan

Menurut Erawati, Elly, dkk. (Nugroho dan Halik, 2016), standar adalah "Pernyataan tertulis yang berisikan mengenai spesifikasi atau rincian tentang suatu hal-hal khusus dengan memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria, ukuran, patokan, dan pedoman". Selanjutnya menurut Barata (Riadi, dkk., 2021), pelayanan atau *service* merupakan "Tindakan yang memberikan layanan tertentu baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang ataupun jasa dari satu pihak ke pihak lainnya". Sedangkan menurut Moenir (2015), pelayanan adalah "Suatu rangkaian atau proses yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan dalam tiap lingkup lapisan organisasi masyarakat".

Menurut Sinambela (Sellang, 2006), pelayanan publik merupakan:

> kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang mempunyai kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan dalam menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Sedangkan menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan publik adalah "melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan".

Standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai “kriteria atau ukuran yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan adalah kriteria atau ukuran yang digunakan sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, yang menjadi acuan bagi instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan.

2. Tujuan Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan penyusunan standar pelayanan yaitu memberikan pelayanan secara sangat baik dengan memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat dengan puas (Nugroho dan Halik, 2016). Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah. Sedangkan sasarannya adalah memberikan pelayanan publik yang bermutu, efektif, efisien, terjangkau, dan dapat diakses oleh masyarakat. Sasaran tersebut meliputi mutu pelayanan, efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, aksesibilitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Standar pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas akan memberikan manfaat bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Penyusunan standar pelayanan yang baik dan tepat diharapkan dapat memberikan dampak peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, serta

mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi dan pelayanan yang diinginkan selain itu standar pelayanan juga sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas, responsif, dan merata, serta terukur, transparan, dan akuntabel.

3. Manfaat Standar Pelayanan

Manfaat dari adanya standar pelayanan menurut Ilhatun (2022) yaitu:

a. Memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka akan menerima layanan berkualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, dengan menempatkan fokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat. Hal ini juga berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam rangka meningkatkan pelayanan, serta sebagai alat pengukur dan pemantau kinerja layanan.
b. Melakukan peningkatan kinerja pelayanan publik yang mutlak diperlukan, mengingat layanan publik berperan penting dalam aspek kehidupan yang sangat luas dalam negara.
c. Meningkatkan kualitas layanan dengan adanya standar pelayanan yang membantu penyedia layanan untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat pelanggan. Standar pelayanan ini mencakup dasar hukum, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu layanan, biaya, serta prosedur pengaduan sehingga petugas layanan memahami tugas mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan manfaat penyusunan standar pelayanan menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan:

a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan kepastian dan kejelasan terhadap standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.
b. Memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik, dengan memberikan gambaran yang jelas dan transparan mengenai standar layanan yang harus dipenuhi, serta memberikan kepastian terhadap kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan.
c. Memberikan keuntungan bagi penyelenggara pelayanan publik dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah, serta memperkuat akuntabilitas kinerja penyelenggara pelayanan publik.
d. Mendorong partisipasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan memberikan mekanisme pengaduan dan masukan terhadap pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
e. Menjaga kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan menjamin bahwa pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Prinsip Standar Pelayanan

Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

a. Sederhana

Prinsip sederhana dalam standar pelayanan artinya mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara agar tercipta standar pelayanan yang efisien.

b. Partisipatif

Prinsip partisipatif menuntut agar dalam penyusunan standar pelayanan sebaiknya melibatkan masyarakat selaku penerima layanan dan pihak pemberi layanan untuk membahas bersama agar mendapatkan kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dan kemampuan penyedia layanan.

c. Berkelanjutan

Standar pelayanan dengan prinsip berkelanjutan artinya, dalam penyusunannya harus visioner dan sesuai dengan tujuan jangka panjang agar standar pelayanan dapat konsisten digunakan dan dijalankan

d. Transparansi

Dokumen Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga perlu adanya sosialisasi sebelum penerapan standar pelayanan.

e. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa adanya perlakuan yang berbeda-beda agar tercipta pelayanan yang baik, bersih, dan disenangi oleh masyarakat.

5. Komponen Standar Pelayanan

Menurut Afandi (2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan atau sistem yang telah dibakukan dan akan diikuti oleh pemberi layanan untuk memberikan layanan yang konsisten dan efektif kepada penerima pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan dan dikenakan kepada pelanggan.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Fasilitas atau infrastruktur yang digunakan dan harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan komponen-komponen standar pelayanan tersebut, diharapkan penyelenggara layanan publik dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, efektif, efisien, dan akuntabel bagi masyarakat.

6. Penyusunan Standar Pelayanan

Untuk melakukan penyusunan standar pelayanan, penulis menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai referensi. Berikut pemaparan penyusunan standar pelayanan:

a. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Dalam penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlunya untuk memperhatikan komponen standar pelayanan, instansi penyelenggara pelayanan juga harus memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan guna untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur, serta biaya pelayanan. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah :

1) Identifikasi Persyaratan

Langkah ini mencakup identifikasi kebutuhan dan persyaratan dalam bentuk dokumen atau barang lain yang harus dipenuhi oleh pelanggan atau masyarakat dalam mengurus suatu jenis pelayanan yang disediakan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pada tahap ini, pihak penyedia layanan harus memahami kebutuhan dan harapan masyarakat.

2) Identifikasi Prosedur

Langkah ini mencakup penentuan prosedur atau metode untuk menyediakan produk atau layanan yang telah disediakan. Pihak penyedia layanan harus menentukan prosedur yang jelas, mudah dipahami, dan efektif dalam menyediakan produk atau layanan yang telah dibakukan bagi penerima pelayanan.

3) Identifikasi waktu

Langkah ini mencakup penentuan waktu yang dibutuhkan dalam menyediakan produk atau layanan. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari tahap awal sampai akhir dari setiap jenis layanan perlu diketahui jumlahnya agar dapat mengetahui keseluruhan waktu yang diperlukan.

4) Identifikasi biaya

Langkah ini mencakup penentuan biaya yang dibutuhkan untuk dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Pihak penyedia layanan harus mempertimbangkan biaya yang efektif dan efisien dalam menyediakan produk atau layanan.

5) Identifikasi produk pelayanan

Langkah ini mencakup penentuan jenis produk atau layanan yang akan diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pihak penyedia layanan harus menentukan jenis produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dapat berupa penyediaan barang, jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

6) Penanganan pengelolaan pengaduan

Langkah ini mencakup cara penanganan pengaduan atau keluhan dari pelanggan terkait produk atau layanan yang disediakan. Pihak penyedia layanan harus memiliki mekanisme yang efektif dalam menangani pengaduan atau keluhan dari pelanggan.

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

Tabel 1
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 atau Tarif	:	…diisi hasil identifikasi
7	Produk	:	…diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	:	…diisi hasil identifikasi

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2022.

b. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Tujuan partisipasi masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi. Melalui partisipasi masyarakat, diharapkan terdapat masukan mengenai kebutuhan, harapan, serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Dengan demikian, penyusunan standar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga masyarakat dapat lebih percaya dan merasa dihargai dalam penggunaan layanan publik. Berikut teknik yang dapat dilakukan dalam proses diskusi ini antara lain :

1) Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini merupakan pengumpulan data yang efektif untuk dapat memahami perspektif dan pengalaman dari masyarakat dalam menggunakan layanan publik serta mendapatkan umpan balik yang berguna dalam penyusunan standar pelayanan yang lebih baik, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2) Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan agar dapat memperoleh informasi secara langsung dari pengguna layanan dan penyedia layanan terkait kesesuaian antara standar pelayanan dengan persoalan yang dihadapi oleh pengguna layanan.

c. Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah disusun berdasarkan hasil dari tahapan sebelumnya ditetapkan dalam bentuk berita acara yang berisi kesepakatan antara kedua belah pihak dalam hal ini penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan dalam bentuk tanda tangan.

B. Tinjauan Pustaka terkait Permasalahan

1. Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, dan apabila masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh suatu lembaga penyedia layanan maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak efisien (Ilhatun, 2022). Kualitas merupakan hal yang penting dalam meningkatkan daya saing produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan yang optimal, produk atau jasa harus memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan atau bahkan melebihi standar tersebut (Ismowati & Sulatifah, 2019). Selain itu menurut Moenir (Suryantoro & Kusdyana, 2020) mengemukakan bahwa konsep pelayanan yang efektif merupakan suatu pelayanan yang berkualitas dan dapat dilihat dari pelayanan yang cepat, layanan yang menyenangkan dan tidak mengandung kesalahan, dapat mengikuti proses dari prosedur yang telah ditetapkan, sehingga kualitas

pelayanan yang baik harus memenuhi harapan – harapan pelanggan dan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Hal ini dapat dilihat bahwa suatu pelayanan harus mempunyai standar agar dapat terciptanya kualitas pelayanan dikarenakan dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan terukur dapat memberikan acuan bagi penyedia layanan dalam menyusun strategi dan proses operasional, sehingga dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan baik serta menciptakan kualitas pelayanan yang baik juga.

2. Kelurahan

Kantor Kelurahan adalah lembaga pemerintahan tingkat kelurahan yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota atau Kabupaten. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa, Kelurahan adalah unit administratif yang berada di bawah kecamatan dan dipimpin oleh seorang lurah yang ditugaskan langsung oleh Bupati. Sebagai lembaga pemerintah yang berada di tingkat paling bawah, Kantor Kelurahan memiliki kedekatan yang lebih langsung dengan masyarakat di wilayah kerjanya, sehingga dapat menjadi ujung tombak dalam mengimplementasikan program-program pembangunan yang dirancang oleh pemerintah serta dapat memastikan pelayanan publik yang tepat sasaran.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Gowa, kelurahan memiliki tugas pokok yaitu :

a. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi antar instansi dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan di wilayah kelurahan.
b. Melakukan pengelolaan administrasi kependudukan dan pelayanan kependudukan.
c. Melakukan pengelolaan administrasi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan.
d. Melakukan pembinaan terhadap kelompok masyarakat, termasuk di dalamnya organisasi kemasyarakatan, kelompok usaha, dan lain – lain.
e. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh camat atau peraturan perundang – undangan.

Dengan tugas pokok tersebut, diharapkan kelurahan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan memiliki Standar Pelayanan (SP) di tingkat kelurahan. Kantor kelurahan sebagai penyedia layanan memiliki peran penting dalam penyusunan Standar Pelayanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan masukan dari masyarakat yang berada dalam lingkup wilayah kerja serta menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat agar terbentuk Standar Pelayanan yang baik dan efektif dalam mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas.

3. Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu

Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di Benteng Somba Opu, Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu memiliki jumlah SDM sebanyak 4 orang, yaitu 1 orang Lurah, 1 Kepala Seksi Pemberdayaan Dan Pelayanan Masyarakat, serta 2 orang pegawai kontrak (honorer).

a) Visi dan Misi Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu

Visi

“Menjadi Kelurahan yang Sejahtera dan Berbudaya”

Misi:

1) Meningkatkan perekonomian kelurahan melalui program – program pelatihan dan bantuan usaha kecil.
2) Menjaga keamanan dan ketertiban dengan bekerja sama dengan pihak keamanan dan masyarakat.
3) Meningkatkan akses pendidikan kesehatan dengan memperluas program-program kesehatan dan pendidikan di kelurahan.
4) Meningkatkan kepedulian lingkungan dan program penghijauan untuk menjaga lingkungan yang bersih dan sehat.
5) Membangun kerjasama yang baik dengan pemerintah dan masyarakat untuk mencapai visi kelurahan yang sejahtera dan berbudaya.

b) Jenis Pelayanan Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu

Jenis pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Benteng Somba Opu antara lain:

a. Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran
b. Pelayanan Surat Keterangan Kematian
c. Pelayanan Keterangan Belum Menikah
d. Pelayanan Pengantar Nikah
e. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara
f. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
g. Pelayanan Keterangan Izin Usaha/Lembaga
h. Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan
i. Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris
j. Pelayanan Surat Pindah Keluar
k. Pelayanan Pengurusan NPWP
l. Pelayanan Surat Kelakuan Baik

Berikut data pelayanan yang di Kelurahan Benteng Somba Opu:

Tabel 2
Data Pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH
1	Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	146
2	Pelayanan Keterangan Izin Usaha/Lembaga	73
3	Pelayanan Keterangan Belum Menikah	54
4	Pelayanan Pengantar Nikah	32
5	Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran	27
6	Pelayanan Surat Keterangan Kematian	16
7	Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan	16
8	Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris	14
9	Pelayanan Surat Kelakuan Baik	9
10	Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara	3

11	Pelayanan Surat Pindah Keluar	3
12	Pelayanan Pengurusan NPWP	1

Sumber: Arsip Kelurahan Benteng Somba Opu 2023.

Berdasarkan data di atas penulis memutuskan untuk membuat dokumen standar pelayanan berdasarkan tiga layanan yang sering diakses dan masuk dalam kategori pelayanan dasar sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dengan jenis pelayanan ketentraman dan ketertiban umum. Kebutuhan dasar warga negara yang dimaksud adalah barang dan/atau jasa dengan kualitas dan jumlah tertentu yang berhak diperoleh oleh setiap masyarakat.