

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya**

##### 1. Definisi Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan adalah “tolok 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.”

##### 2. Dasar Hukum

###### a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa “setiap Penyelenggara Pelayanan Publik, baik yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing” (Pasal 1 Ayat 7, Pasal 20 Ayat 2).

###### b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa “setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menerapkan maklumat pelayanan, dengan

memperhatikan kemampuan penyelenggaran kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kemudian diperkuat dengan disahkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai pengganti 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 menyusun, 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

Ada dua 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, yakni:

*a. Focus Group Discussion (FGD)*

Metode ini digunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, jika dipandang perlu. Maka akan diundang narasumber ahli terkait jenis pelayanan yang dibahas.

*b. Public Hearing*

Metode ini digunakan untuk melakukan penelusuran fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai. Maka akan diundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada awal penyusunan standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyusun standar pelayanan berupa rancangan standar pelayanan sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara layanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun rancangan standar pelayanan selanjutnya. Melalui standar pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan standar pelayanan tersebut.

Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur 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 delivery*) 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.

Pada peraturan tersebut yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini yang sekurang kurangnya wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk 8 (delapan) komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pelaksana (*manufacturing*), penyusunan dan pengembangannya diserahkan kepada masing-masing penyelenggara layanan. Tetapi dalam perancangan standar pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Gowa, penulis juga memasukkan 8 (delapan) komponen *manufacturing* tersebut atas dasar permintaan dari instansi untuk melengkapi standar pelayanan yang belum ada sama sekali.

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 adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dilengkapi oleh masyarakat penerima layanan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen dan/atau barang/hal lain, bergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan mengenai persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir, atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing masing jenis pelayanan;
- 2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara layanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan. Kemudian waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada masyarakat penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Jumlah biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan kepada pengguna layanan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Perhitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan untuk mengetahui jumlah biaya yang akan dibebankan ke pengguna layanan dan jumlah biaya yang dibebankan pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke masyarakat diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke masyarakat dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan;
- 3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada masyarakat (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi "produk" dari suatu jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi serta mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan yang berlaku.

Berikut adalah format rancangan standar pelayanan:

**Tabel 5**  
**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)

Berikut adalah format standar pelayanan yang akan digunakan:

**Tabel 6**  
**Format Standar Pelayanan yang akan digunakan**

Dasar hukum: .....

1	Persyaratan	1... 2...
2	Prosedur	1... 2...
3	Waktu pelayanan	1... 2...
4	Biaya/tarif	1... 2...
5	Produk	1... 2...
6	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

Sebelum melakukan penetapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat di dalamnya wajib memberikan tanda tangan sebagai bukti kesepakatan standar pelayanan antara penyelenggara layanan dan penerima layanan, setelah itu dilakukan penetapan standar pelayanan oleh penyelenggara layanan.

## 6. Penerapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap 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.

## 7. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. 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 masyarakat.



## 8. Manfaat Standar Pelayanan Publik

Adapun manfaat dari adanya standar pelayanan publik ini antara lain:

### a. Memberikan jaminan kepada masyarakat.

Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberi fokus pelayanan kepada masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

### b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

### c. Meningkatkan mutu pelayanan.

Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. (BDK Banjarmasin Kementerian Agama, 2020)

## **B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan**

### **1. Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (Pasolong, 2019) pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Kotler (2008) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. “Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen” (Pasolong, 2019). Sementara Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Pasolong, 2019), mengemukakan pendapat bahwa “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Undang-undang Nomor 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Kurniawan (2019) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Selanjutnya pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2019) adalah:

“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Santosa (2008) pelayanan publik adalah:

“Pelayanan Publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat”.

Dari berbagai pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan, yang meliputi hajat orang berdasarkan peraturan perundang-undangan. “Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintah” (Rahmadana, 2020)

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi:

- a. Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara

- keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
- b. Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.
  - c. Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
  - d. Pelayanan regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

## 2. Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Kesehatan Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dipimpin oleh Kepala Dinas Kesehatan Provinsi/Kabupaten/Kota yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada gubernur/bupati/walikota melalui sekretaris daerah (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengorganisasian Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/Kota)

### a. Dasar hukum

- 1) Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
- 2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengorganisasian Dinas Kesehatan Provinsi dan Kabupaten/Kota;

- 3) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 tahun 2018 tentang Pengawasan di Bidang Kesehatan.

b. Tugas dan fungsi Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota mempunyai tugas membantu bupati/walikota melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang kesehatan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah Kabupaten/Kota. Fungsi dinas kesehatan:

- 1) Perumusan kebijakan pada bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan, dan PKRT serta sumber daya kesehatan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan pada bidang kesehatan masyarakat, pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan, kefarmasian, alat kesehatan, dan PKRT serta sumber daya kesehatan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada bidang kesehatan masyarakat, pencegahan, dan pengendalian.