

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori Terkait Karya**

##### **1. Konsep Standar Pelayanan**

###### **a. Definisi Standar Pelayanan**

Menurut Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengamanatkan bahwa, “Standar Pelayanan merupakan suatu ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam penyelenggaraan layanan dan sebagai referensi untuk menilai kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara layanan kepada masyarakat”. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan yang berkualitas, efisien, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa, “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”.

Pada kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa Standar Pelayanan memiliki peran penting dalam memastikan kualitas dan kepuasan dalam pelayanan publik. Standar ini memberikan pedoman yang jelas bagi penyelenggara layanan untuk mencapai standar yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara umum, pengertian standar pelayanan adalah pedoman yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan ini berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam mengukur kinerja mereka dan memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat

“Standar pelayanan adalah suatu aturan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai panduan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan” (Akbar, 2019). “Standar ini juga berfungsi sebagai panduan bagi masyarakat yang menerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat pengendalian kinerja penyelenggara layanan yang dapat diakses oleh masyarakat” (Akbar, 2019).

#### b. Prinsip Standar Pelayanan

Adapun prinsip standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus mencakup transparansi dalam penyediaan layanan. Ini berarti informasi mengenai standar, prosedur, dan biaya harus tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memahami apa yang diharapkan dari pelayanan yang mereka terima dan memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana

proses pelayanan berjalan.

6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Ini berarti setiap orang harus diperlakukan secara adil dan setara, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, agama, ras, suku bangsa, status sosial, atau faktor lainnya. Standar Pelayanan harus memastikan bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan dan menikmati layanan dengan memperhatikan kebutuhan dan hak-hak mereka.

### c. Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
  - a) Persyaratan
  - b) Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - c) Jangka waktu pelayanan
  - d) Biaya/tarif
  - e) Produk pelayanan
  - f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
  - a) Dasar hukum
  - b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - c) Kompetensi pelaksana
  - d) Pengawasan internal
  - e) Jumlah pelaksana
  - f) Jaminan pelayanan
  - g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - h) Evaluasi kinerja pelaksana

## 2. Tujuan Dan Sasaran

- a) Tujuan Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk meningkatkan mutu, dan efisiensi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta sejalan dengan kapasitas penyelenggara, dengan harapan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.
- b) Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara memiliki kemampuan untuk merencanakan,

menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik secara efektif dan konsisten.

### **3. Manfaat dan Kegunaan**

Standar pelayanan merupakan panduan atau pedoman yang digunakan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam berbagai bidang, baik itu layanan publik, bisnis, atau sektor lainnya. Adapun Kegunaan standar pelayanan yaitu, sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan: Standar pelayanan membantu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mencapai kualitas yang diharapkan. Dengan mengikuti standar yang ditetapkan, organisasi atau individu dapat memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan dengan konsisten dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
- b) Menjaga konsistensi: Standar pelayanan membantu menjaga konsistensi dalam pemberian pelayanan. Dengan memiliki pedoman yang jelas, setiap orang yang terlibat dalam pemberian layanan dapat mengikuti prosedur yang sama dan memberikan pengalaman yang serupa kepada pengguna layanan.
- c) Meningkatkan kepuasan pengguna: Standar pelayanan yang baik membantu meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika pengguna layanan mengetahui apa yang dapat mereka harapkan dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka, mereka cenderung merasa puas dengan pengalaman pelayanan yang diberikan.
- d) Memperbaiki efisiensi: Standar pelayanan dapat membantu

meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan. Dengan memiliki prosedur yang terdefinisi dengan baik, waktu dan sumber daya dapat digunakan secara efisien, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan meningkatkan produktivitas.

- e) Membangun kepercayaan: Standar pelayanan yang konsisten dan berkualitas membantu membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Pengguna layanan cenderung merasa lebih percaya dan yakin ketika mereka mengetahui bahwa pelayanan yang mereka terima memenuhi standar yang ditetapkan.
- f) Meningkatkan reputasi: Dengan menerapkan standar pelayanan yang baik, organisasi atau individu dapat membangun reputasi yang baik. Ketika pelayanan yang diberikan konsisten, berkualitas, dan memenuhi harapan pengguna layanan, reputasi positif dapat dibangun, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendapatkan dukungan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, standar pelayanan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan, dan mencapai kepuasan pengguna. Dengan mengikuti standar yang ditetapkan, pelayanan dapat disesuaikan dengan harapan pengguna layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik secara konsisten.

#### **4. Proses Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, ada beberapa langkah-langkah yang harus diperhatikan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan yaitu:

#### a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan merupakan kondisi atau kriteria (dalam bentuk dokumen, barang, atau hal lain) yang harus dipenuhi saat mengurus suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan administratif maupun teknis. Persyaratan pelayanan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Bentuk persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau hal lainnya, tergantung pada jenis pelayanan yang diberikan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan mempertimbangkan dasar hukum yang relevan. Identifikasi persyaratan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan secara terpisah.

Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah:

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

#### b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah langkah-langkah atau aturan yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Prosedur pelayanan mengacu pada serangkaian langkah yang harus diikuti oleh seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang dibutuhkan seperti melakukan

#### c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan merujuk pada durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan semua proses yang terlibat dalam setiap jenis layanan. Selanjutnya, waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses pelayanan (mulai dari

tahap awal hingga akhir) dihitung dan dijumlahkan untuk mendapatkan total waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis layanan secara terpisah. Dalam perhitungan waktu, penting untuk memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahap ini adalah mengetahui waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan secara keseluruhan.

#### d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya merujuk pada biaya atau pengeluaran yang harus dibayar oleh penerima layanan saat mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Besar biaya ini ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Penting bahwa informasi mengenai biaya ini jelas dan tertera dengan jelas, dan jika ada pelayanan yang gratis, harus dijelaskan secara tertulis untuk mencegah perilaku petugas yang tidak baik. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan yang disediakan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

1. Identifikasi biaya yang harus ditanggung oleh pelanggan untuk setiap jenis layanan yang diberikan (untuk layanan berbayar).
2. Identifikasi biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan.
3. Menyusun daftar pelayanan yang disediakan secara gratis kepada pelanggan (jika ada jenis layanan yang gratis).

#### e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan merujuk pada hasil dari pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang disediakan dan diterima oleh pengguna layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan tersebut menjadi "produk" dari jenis layanan yang diberikan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis layanan secara terpisah. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah menyusun daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis layanan tersebut.

#### f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi yang menyelenggarakan layanan harus mengembangkan mekanisme untuk mengelola pengaduan. Untuk memfasilitasi penanganan pengaduan, perlu dibuat prosedur yang mengatur pengelolaan pengaduan tersebut. Dalam mekanisme pengaduan, informasi yang jelas harus diberikan tentang nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Hal ini akan membantu memudahkan proses komunikasi dan penanganan pengaduan dengan lebih efisien.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Adapun Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:



**Tabel 6**  
**Format Rancangan Standar Pelayanan**

Jenis Pelayanan	:	Nama Jenis Pelayanan
Dasar Hukum	:	...Hasil Identifikasi
Persyaratan	:	...Hasil Identifikasi
Prosedur	:	...Hasil Identifikasi
Waktu Pelayanan	:	...Hasil Identifikasi
Biaya/Tarif	:	...Hasil Identifikasi
Produk	:	...Hasil Identifikasi
Pengelolaan Pengaduan	:	...Hasil Identifikasi

Sumber: Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

### **5. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan**

Sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyusunan Standar Pelayanan Publik harus melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan dari melibatkan masyarakat dalam forum diskusi adalah untuk mencapai keselarasan antara kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta memperhatikan kondisi lingkungan, guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan bertujuan untuk mencapai kesepakatan dan kompromi antara harapan masyarakat dengan kemampuan

Penyelenggara pelayanan, terutama terkait dengan kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara tersebut, meliputi:

1. Pengalokasian sumber pendanaan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan.
2. Tenaga pelaksana yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan fokus pada aspek kualitas dan jumlah pelayanan yang diberikan.

3. Infrastruktur, fasilitas, dan perangkat yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

Teknik ini digunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam mengenai materi Rancangan Standar Pelayanan dengan melibatkan narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang sedang dibahas, jika dianggap perlu.

2. Pendengaran Umum (*Public Hearing*)

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan fakta-fakta dan pendapat yang dapat mengungkap kepentingan masyarakat secara luas. Pendekatan ini melibatkan praktisi atau perwakilan masyarakat yang dianggap mewakili publik untuk memberikan pendapat mereka yang akan didengarkan.

## **6. Penetapan Standar Pelayanan**

Sebelum Standar Pelayanan ditetapkan, penyelenggara harus menyusun Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan diharuskan hadir dan memberikan tanda tangan mereka. Setelah Standar Pelayanan disepakati oleh penyelenggara dan pengguna layanan, barulah penyelenggara pelayanan publik akan menetapkannya.

## **7. Penerapan Standar Pelayanan**

Setelah Standar Pelayanan ditetapkan, unit pelayanan yang terkait akan mempersiapkan diri untuk menerapkannya. Proses implementasi Standar Pelayanan ini melibatkan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak yang terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, Standar tersebut harus

diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengenai pedoman Standar Pelayanan, dalam proses implementasi Standar Pelayanan, terdapat langkah-langkah internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada semua anggota organisasi penyelenggara pelayanan. Sementara itu, sosialisasi dilakukan untuk membangun pemahaman dan kesamaan persepsi di lingkungan unit atau satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan. dan Penting bagi penyelenggara untuk mendokumentasikan proses internalisasi dan sosialisasi ini.

#### **8. Penetapan Maklumat Pelayanan**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diharuskan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan adalah sebuah pernyataan yang menegaskan komitmen dan tanggung jawab penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan harus mencakup hal-hal berikut:

1. Pernyataan yang menjanjikan dan menegaskan kesiapan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan yang menegaskan komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

3. Pernyataan yang menunjukkan ketersediaan untuk menerima sanksi atau memberikan kompensasi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun harus dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

## **B. Tinjauan Pustaka Terkait permasalahan**

### **1. Konsep Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki 3 makna, yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2018:10) *Service* atau pelayanan adalah produk yang tidak berwujud yang berlangsung sebentar dan dirasakan secara alami, artinya *service* yang berarti pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Sementara menurut David McKeiv (Hardiyansyah, 2018:12), dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, yang menyatakan bahwa:

*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is incapable of reaching or even*

*approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example.*

Dengan kata lain Arti dari pernyataan tersebut bahwa Pelayanan Publik merujuk pada layanan-layanan yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat dan melibatkan sektor-sektor di mana mekanisme pasar tidak dapat mencapai hasil yang dianggap optimal secara sosial. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan, seperti adanya eksternalitas atau ketidakmampuan pasar untuk menyediakan layanan tersebut kepada semua individu tanpa memandang kemampuan finansial mereka.

Sedangkan Menurut Sadu Wasistiono (Hardiyansyah, 2018:11), “pelayanan umum atau pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan oleh pemerintah, lembaga swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau lembaga swasta lainnya kepada masyarakat dengan atau tanpa biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”.

Mengikuti definisi di atas, Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, “pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai berbagai jenis layanan yang mencakup barang publik dan jasa publik” (Hardiyansyah, 2018:11). “Layanan ini secara prinsip merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan” (Hardiyansyah, 2018:11).

#### b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam (Hardiyansyah, 2018:23) yaitu, sebagai berikut:

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Berarti Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan:

- 1) kepentingan umum;
- 2) kepastian hukum;
- 3) kesamaan hak;
- 4) keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) keprofesionalan;
- 6) partisipatif;
- 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) keterbukaan;
- 9) akuntabilitas;
- 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) ketepatan waktu; dan
- 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

#### c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Dr. Abdul Chalik & Muttaqin Habibullah (2015:32), Untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, ada beberapa unsur yang harus terpenuhi. Berikut adalah beberapa unsur-unsur dalam pelayanan publik yaitu, sebagai berikut:

1. Sistem, Prosedur, dan Metode: Dalam pelayanan publik, penting

untuk memiliki sistem informasi, prosedur, dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil, terutama menekankan perilaku aparatur: Dalam pelayanan publik, aparatur pemerintah yang bertindak sebagai personil pelayanan harus memiliki sikap profesional, disiplin, dan menerima dengan terbuka kritik, saran, dan nasihat dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana: Dalam pelayanan publik, diperlukan fasilitas, ruang kerja, dan peralatan yang memadai. Contohnya meliputi ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, kotak saran, toilet, musholla, dan lain-lain.
4. Masyarakat sebagai pelanggan: Dalam pelayanan publik, masyarakat sebagai pelanggan memiliki keragaman baik dalam tingkat pendidikan maupun perilaku mereka.

#### d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam (Hardiyansyah, 2018:26), Berikut adalah 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum tersebut:

- 1) Prinsip kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Prinsip kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang bertanggung jawab, serta biaya dan cara pembayaran harus jelas.
- 3) Prinsip kepastian waktu: Pelaksanaan pelayanan publik harus selesai dalam jangka waktu yang ditentukan.
- 4) Prinsip akurasi: Produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Prinsip keamanan: Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Prinsip tanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kerja: Sarana dan prasarana kerja, peralatan, serta dukungan lainnya, termasuk teknologi telekomunikasi dan informatika, harus memadai.
- 8) Prinsip kemudahan akses: Tempat dan lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat, dengan menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi yang memadai.
- 9) Prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan kesungguhan.

- 10) Prinsip kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

#### e. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 5 mengenai Ruang Lingkup, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- 2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

#### f. Standar Pelayanan Publik

Pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib ada sebagai jaminan bagi pemberi layanan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan mereka.

Adapun Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam (Hardiyansyah, 2018:28). meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.



## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf, kecakapan, dan mutu. Menurut Kotler (Hardiyansyah, 2018:35) mengatakan bahwa *“Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.”* dengan kata lain kualitas mencerminkan semua ciri dan sifat produk atau layanan yang berkontribusi dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Sinambela, dkk. (Hardiyansyah, 2018:36), “kualitas adalah segala hal yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan dengan baik (memenuhi kebutuhan pelanggan)”. Menurut Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2018:40), “kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan yang ditetapkan, cocok untuk digunakan, berfokus pada perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan dari awal hingga saat ini, melaksanakan segala sesuatu dengan tepat, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan”.

Sementara menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018:40) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sebuah keadaan yang terus berubah yang terkait dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan saat pelayanan publik tersebut diberikan”.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan “bahwa kualitas pelayanan melibatkan keseluruhan ciri dan sifat produk atau layanan yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Hal ini mencakup kesesuaian dengan persyaratan yang ditetapkan, kecocokan untuk

digunakan, perbaikan yang berkelanjutan, kebebasan dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal hingga saat ini, pelaksanaan yang tepat, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga merupakan suatu keadaan yang terus berubah dan terkait dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan, dengan penilaian kualitasnya ditentukan saat pelayanan publik tersebut diberikan.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018:150) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dapat dinilai melalui lima (5) dimensi yang terdiri dari: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dan Setiap dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Dimensi *Tangible* (Berwujud):
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kepuasan tempat pelayanan
  - c) Kemudahan proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan
  - e) Kemudahan akses pelanggan dalam mengajukan permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan):
  - a) Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
  - b) Adanya standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan
- 3) Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan):
  - a) Respon terhadap setiap pelanggan/pemohon yang membutuhkan pelayanan
  - b) Cepatnya petugas/aparatur memberikan pelayanan
  - c) Tepatnya petugas/aparatur memberikan pelayanan
  - d) Ketelitian petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan
  - e) Pelayanan tepat waktu dari petugas/aparatur
  - f) Respon terhadap semua keluhan pelanggan
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan):
  - a) Jaminan waktu dalam pelayanan dari petugas
  - b) Jaminan biaya dalam pelayanan dari petugas

- c) Jaminan legalitas dalam pelayanan dari petugas
- d) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dari petugas
- 5) Dimensi *Empathy* (Empati):
  - a) Prioritas pada kepentingan pemohon/pelanggan
  - b) Pelayanan dengan sikap ramah dari petugas
  - c) Pelayanan dengan sikap sopan santun dari petugas
  - d) Pelayanan tanpa diskriminasi dari petugas
  - e) Menghargai dan melayani setiap pelanggan

Selanjutnya, Menurut Kumorotomo (Hardiyansyah, 2018:50), kualitas pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi empat dimensi, yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Setiap dimensi ini memiliki beberapa indikator yang relevan.

- 1) Dalam dimensi efisiensi, terdapat indikator-indikator berikut: kesuksesan organisasi pelayanan publik dalam mencapai profitabilitas, penggunaan efisien faktor-faktor produksi, serta pertimbangan yang didasarkan pada rasionalitas ekonomi.
- 2) Dalam dimensi efektivitas, terdapat indikator-indikator berikut: pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik, yang berkaitan erat dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta peran sebagai agen pembangunan.
- 3) Dalam dimensi keadilan, terdapat indikator-indikator berikut: distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
- 4) Dalam dimensi daya tanggap, terdapat indikator-indikator berikut: responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sementara Menurut Lenvinne (Hardiyansyah, 2018:53), dimensi kualitas pelayanan mencakup *responsiveness*, tanggung jawab, dan akuntabilitas, Yaitu:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas merupakan evaluasi terhadap sejauh mana penyedia pelayanan merespons harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan dari pelanggan.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah pengukuran sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan tanpa melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas merupakan pengukuran sejauh mana penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar-standar eksternal yang ada dalam masyarakat dan diakui oleh para pemangku kepentingan, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

### c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Adapun Menurut Hardiyansyah (2018:73), beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Motivasi Kerja Aparatur: Faktor ini mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan semangat kerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan memiliki motivasi yang tinggi, aparatur akan cenderung lebih berdedikasi dan berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
- 2) Perilaku Birokrasi: Faktor ini mengacu pada cara kerja dan tindakan birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Perilaku birokrasi yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan integritas, akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik.
- 3) Kontrol Sosial: Kontrol sosial merujuk pada mekanisme dan upaya pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya kontrol sosial yang efektif dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, karena adanya kepedulian dan pengawasan dari masyarakat.
- 4) Kemampuan Aparatur: Kemampuan aparatur merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kemampuan yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang profesional dan efektif.
- 5) Komunikasi: Komunikasi yang efektif antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara pihak penyelenggara dengan masyarakat, sehingga kebutuhan dan harapan masyarakat dapat dipahami dengan lebih baik.

## 3. Desa

### a. Definisi Desa

Desa secara etimologi berasal dari bahasa sansekerta, yaitu “deca” yang berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. “Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala

desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan” (Sugiman, 2018).

Desa menurut H.A.W. Widjaja (Sugiman, 2018), dalam bukunya yang berjudul “Otonomi desa” menyatakan bahwa, desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa, Pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, mengamanatkan bahwa, “Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republik Indonesia (NKRI)”.

#### b. Kewenangan Desa

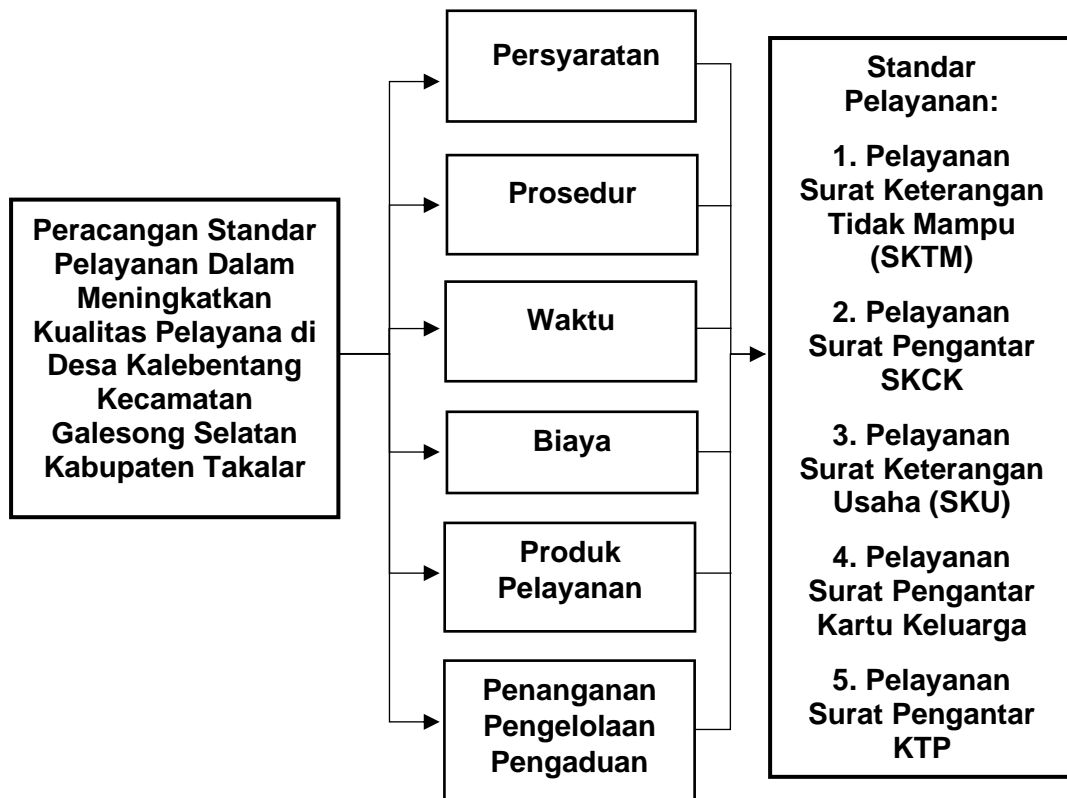
Adapun kewenangan desa dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 18 yang mengamanatkan bahwa, “Kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat desa. “

#### c. Asas penyelenggaraan pemerintahan desa

Adapun Asas penyelenggaraan desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada pasal 24 yang mengamanatkan bahwa, “Kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, kearifan lokal, keberagaman; dan partisipatif.”

### C. Kerangka Fikir

**Gambar 3**  
**Kerangka Fikir**  
**Menurut Peraturan Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014**



Sumber: Data Sekunder Diolah, 2023

#### **D. Landasan Hukum Standar Pelayanan**

a. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

1. Pasal 8

- a) Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan.

2. Pasal 15, Penyelenggara berkewajiban:

- a) menyusun dan menetapkan standar pelayanan  
b) menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;  
c) menempatkan pelaksana yang kompeten  
d) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;  
e) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik  
f) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

1. Pasal 1

- a) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

## **E. Penelitian Terdahulu**

Terkait Standar Pelayanan terdapat beberapa penelitian dan kajian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini.

Adapun penelitian dan kajian terdahulu yang relevan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Bekti Mayasari dan Martinus Budiantara yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan” Dari fakultas ekonomi, Univeritas Mercu Buana Yogyakarta (2023).

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu mencari fakta atau kebenaran informasi dengan cara membandingkan beberapa sumber satu sama lain. Dan sampel yang diamati yaitu petugas kasi pemerintahan dan kasi pelayanan desa gesikan. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan Selama proses pengabdian masyarakat mereka menyimpulkan bahwa terkait standar pelayanan publik didesa gesikan yang telah berjalan baik dan hal tersebut didasarkan pada dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, produk pelayanan, biaya, waktu, serta jumlah pelaksanaannya. Dan faktor penghambat terlaksananya standar pelayanan publik di desa gesikan yaitu kurangnya informasi tentang standar pelayanan kepada masyarakat dan keterlambatan petugas dalam bekerja serta kurangnya pegawai atau sumberdaya manusia dan kualitasnya masih kurang (Mayasari & Budiantara, 2023).



2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Mujtaba habibi, Didik sukriono, Desinta Dwi Rapita dan Sudirman.yang berjudul “Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan Good Village Manajemen” dari jurusan hukum dan kewarganegaraan, fakultas ilmu sosial pada Universitas Negeri Malang (2019).

Pada penelitian ini menggunakan metode pelaksanaan kegiatan pengembangan desa mitra yaitu pendampingan pembuatan Standar Pelayanan publik melalui beberapa tahap yaitu, Tahap Perencanaan, Tahap Pelaksanaan, dan Tahap Evaluasi. Pada tahap perencanaan mereka mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan, tahap pelaksanaan mereka menggunakan metode *participatory action research* (PAR) dimana pihak (*steakholders*) dilibatkan secara aktif dalam mengkaji Standar pelayanan.

Hambatan dalam penelitian ini ialah Rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di pemerintahan sumber pucung kabupaten malang dan masyarakat belum memahami mekanisme penyusunan dan pembentukan standar pelayanan publik.

Hasil dari penelitian ini ialah mulai mempratekkan di pemerintahan didesa masing-masing. hal ini terlihat dari hasil luaran masing-masing desa dalam membuat standar pelayanan publik dan pelaksanaan pelayanan publik di desa jatingui dikembangkan melalui website pemerintah desa jatingui kecamatan sumberpucung (Habibi dkk, 2019).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Gufran, Syamsuddin, Kasmar, Rahmat dan Akbar, berjudul “Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan di Desa Dorokobo Kabupaten Dompus dalam Mewujudkan Pelayanan Prima”. Dari STIH Bima (2021).

Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara langsung (Offline) dengan cara mendatangi desa dalam hal ini ialah perangkat desa. Dan pemerintah maupun masyarakat dilibatkan dalam hal perancangan standar pelayanan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) Dengan melakukan proses pengalihan informasi dengan diskusi langsung dengan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini ialah akan melahirkan kesadaran kritis bagi subjek pengabdian (Aparat Desa dan Masyarakat) karena ketika keran informasi telah dibuka, maka akan terjadi check and Balance dari subjek pengabdian yang dapat mengubah perilaku masyarakat desa maupun aparat desa sebagai penyelenggara layanan publik (Kasmar dkk, 2021).