

Yulius Luturmas, S.AP., M.Si.
Ricky Luturmas, S.AP



Pelayanan Publik

di Masa Covid-19



PELAYANAN PUBLIK DI MASA COVID-19

PELAYANAN PUBLIK DI MASA COVID-19

Yulius Luturmas, S.AP., M.Si
Ricky Luturmas, S.AP



PELAYANAN PUBLIK DI MASA COVID-19

Penulis:

Yulius Luturmas, S.AP., M.Si
Ricky Luturmas, S.AP

Editor:

Yulius Luturmas, S.AP., M.Si

Layouter :

Tim Kreatif PRCI

Cover:

Rusli

Cetakan Pertama : September 2022

Hak Cipta 2022, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2022 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022
; 14,8 x 21 cm
ISBN : 978-623-448-199-0

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga kami berhasil menyelesaikan Buku dengan judul Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 sesuai yang ditargetka. Buku dengan judul Pelayanan Publik Di Masa Covid-19 merupakan hasil kajian terhadap pelayanan publik pada masa Covid-19. Covid-19 merupakan pandemi yang terjadi di seluruh dunia, salah satu aspek yang terkena adalah pelayanan publik. Kami menyadari bahwa Buku ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan buku ini.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Buku ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa meridhoi segala usaha kita. Amin.

Agustus 2022, Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
BAB I KONSEK KINERJA PEGAWAI	1
BAB II FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI	9
A. Faktor Individu	9
B. Faktor Lingkungan Organisasi	9
BAB III PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN	13
A. Standar Pelayanan Publik	13
B. Maklumat Pelayanan	23
C. Hakekat Pelayanan Publik	26
BAB IV ASAS PELAYANAN PUBLIK	28
BAB V STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF TEORI PELAYANAN PUBLIKBARU	36
BAB VI ASPEK PELAYANAN PUBLIK	39
A. Responsivitas Dalam Pelayanan	39
B. Akuntabilitas Dalam Pelayanan	42
C. Efisiensi	44
BAB VII PENTINGNYA PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19	53
A. Pendahuluan	53
B. Penelitian yang Relevan	61
C. Kereangka Pikir yang Dikembangkan	64
BAB IX PROSES PEMECAHAN MASALAH	66
BAB X PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA AMBON	67
A. Tugas dan Fungsi	67
B. Visi dan Misi	68
C. Struktur Organisasi	76
BAB XI KEBIJAKAN PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK	88

A.	Kualitas Hasil Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada MassaPandemic <i>Civid-19</i>	92
B.	Efisiensi Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada Massa Pandemic Covid-19	101
C.	Ketepatan Waktu Pegawai dalam Pelayanan Publik Pada MassaPandemic <i>Civid-19</i>	108
BAB XII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		114
DAFTAR PUSTAKA		116

BAB I

KONSEK KINERJA PEGAWAI

Secara etimologi istilah kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*):

1. Memasukan, menjelaskan, melaksanakan.
2. Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar.
3. Menggambarkan karakter dalam suatu permainan.
4. Menggambarkannya dengan suara atau alat music.
5. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab, melakukan ataumenyempurnakan tanggung jawab.
6. Melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan.
7. Memainkan music.
8. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang Sentono dalam Russel(1993:48).

Selanjutnya Berndin dan Jhon, Kinerja didefenisikan sebagai catatan mengenai outcome yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu selama kurun waktu tertentu pula. Sejalan dengan hal itu maka Irwan dalam Gitusudarmo (1995:1), yang mengatakan bahwa kata kunci dari defenisi kinerja adalah :

1. Hasil kerja.
2. Proses atau organisasi.
3. Terbukti secara konkrit.

4. Dapat diukur.
5. Dapat dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu pemerintah maupun lembaga swasta. Menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan oleh seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance* yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan.

Menurut Simamora (2003:45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Helfert dalam Rivai 2015:203).

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:9) definisi kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik

kualitas maupun kuantitas dicapai sumber daya manusia peratuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Rivai (2004:309) mengemukakan kinerja adalah merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh seseorang sesuai dengan peranannya dalam organisasi. Sedangkan Wibowo (2007:64) mengatakan kinerja menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan dapat juga berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggara sesuatu. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja serta kemampuan mencapai persyaratan- persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat terselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuan akan sesuai dengan moral maupun etika organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perilaku yang diharapkan untuk ditunjukkan oleh

seseorang dalam organisasi atau instansi tentunya adalah perilaku yang dapat menghasilkan kinerja terbaik bagi organisasi atau instansi tersebut dan bukan sebaliknya.

Konsepsi birokrasi Weber yang dianut dalam organisasi pemerintahan, banyak memperlihatkan cara-cara *officialdom*. Pejabat birokrasi pemerintah adalah sentra dari penyelesaian urusan masyarakat. Rakyat sangat tergantung pada pejabat, bukannya pejabat tergantung pada rakyat. Pelayanan pada masyarakat tidak diletakkan pada pertimbangan utama, melainkan pertimbangan yang kesekian.

Sejalan dengan itu menurut Prasajo dalam Dwiyanto (2006:47) menyatakan bahwa pola pikir birokrat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan publik telah menyebabkan sulitnya melakukan perubahan kualitas pelayanan publik. Konsep penataan birokrasi yang dianut selama ini, kedepan perlu dilandasi pemikiran yang telah mendasar, mengakomodasi berbagai perubahan lingkungan strategis internal dan eksternal dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang, dan memberikan rumusan yang jelas mengenai makna ruang dan kewenangan publik.

Konteks birokrasi di Indonesia tidak berupaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, sehingga refleksi dari kecenderungan umum tidak adanya rasa percaya masyarakat kepada pemerintah. Hal ini menggambarkan munculnya gerakan reformasi di Indonesia

sebagai bukti bahwa masyarakat telah bosan dan muak pada birokrasi pemerinrahan yang bersifat eksploitatif dan bekerja lamban. Jedawi dalam Dwiyanto (2006:63).

Oleh karena itu diharapkan kedepan kinerja birokrasi pemerintah dapat lebih akuntabel, responsif maupun efektif dan efisiensi terutama dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Sinambela (2006:46) bahwa tujuan pemberian pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Jadi untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, maka dituntut kinerja dari birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang dilayaninya, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Mangkunegara (2000:67) mengemukakan pengertian kinerja pegawai sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai dan Basri (2005:17) bahwa pada hakikatnya kinerja pegawai merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Sedangkan Rivai (2006:309) mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan perilaku

nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dari pemaparan di atas pula, maka dapat dikatakan bahwa kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai selama periode waktu yang telah ditentukan organisasi.

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 1995:364). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Lalu Mangkunegara (2005:67) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rivai (2009:532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi. Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2009: 549) :

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.

3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerja dalam organisasi.

BAB II

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut:

A. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

B. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier

dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Ada tiga variabel yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Variabel Individu.

Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan ketrampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Variabel kemampuan dan ketrampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variabel latar belakang pribadi dan demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung.

2. Variabel Psikologis

Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya.

3. Variabel Organisasi

Kelompok variabel organisasi terdiri dari variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan. Variabel Imbalan akan berpengaruh terhadap variabel motivasi, yang pada akhirnya secara langsung mempengaruhi kinerja individu. Penelitian Robinson dan

Larsen (2009) terhadap para pegawai penyuluh kesehatan pedesaan di Columbia menunjukkan bahwa pemberian imbalan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja pegawai dibanding pada kelompok pegawai yang tidak diberi. Menurut Mitchell dalam Timpe (2009), motivasi bersifat individual, dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh hingga berbagai tingkat. Mengingat sifatnya ini, untuk peningkatan kinerja individu dalam organisasi, menuntut para manajer untuk mengambil pendekatan tidak langsung, menciptakan motivasi melalui suasana organisasi yang mendorong para pegawai untuk lebih produktif. Suasana ini tercipta melalui pengelolaan faktor-faktor pekerjaan serta pemeliharaan komunikasi melalui praktek kepemimpinan yang mendorong rasa saling percaya.

Dari beberapa pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor Individu.
- b. Faktor Lingkungan Organisasi.
- c. Faktor Psikologis.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dikatakan bahwa penilaian kerja merupakan cara organisasi mengevaluasi hasil kerja pegawainya yang dilakukan pada suatu periode tertentu secara sistematis, teratur dan cermat.

Mengenai kecakapan pegawai yang ada di organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hasil penilaian prestasi kerja tersebut dapat dijadikan dasar kenaikan dan penurunan jabatan, kompensasi, sumber mutasi pegawai, penentuan program pelatihan dan pengembangan dan dapat mengetahui masalah-masalah yang dihadapi oleh organisasi.

BAB III

PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN

A. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagaimana jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu pelayanan;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;

6. Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

1. Dasar Hukum.
2. Persyaratan.
3. Prosedur pelayanan.
4. Waktu pelayanan.
5. Biaya pelayanan.
6. Produk pelayanan.
7. Sarana dan prasarana.
8. Kompetensi petugas pelayanan.
9. Pengawas intern.
10. Pengawas extern.
11. Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan.
12. Jaminan pelayanan.

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggaraan pelayanan serta potensi dan daerah dan karakteristik sosial budaya.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari

eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai organisasi publik. Organisasi publik diartikan sebagai organisasi 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 (Sinambela, 2007).

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan;
2. Mendapat pelayanan yang wajar;
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat

pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.

3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut: Prosedur atau tata cara pelayanan umum, Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan dan kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum, Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien, meliputi : Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum, Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kompetensi pelayanan

prima yang diberikan oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatankualitas aparaturnya pemerintah kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perludisusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmn PAN no. 25 tahun 2004). Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut,

ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai atau petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan