

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian

Berikut beberapa pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) dari beberapa sumber buku :

Sailendra, (2015:11), menyatakan bahwa *“Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”*.

Menurut Insani dalam Rismayanti (2016:10) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) ialah pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan.

Sedangkan menurut Puji, (2014:45) menerangkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Konsisten. Dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran pegawai.
- b. Komitmen. Dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaannya terbuka terhadap kritik maupun saran guna untuk penyempurnaan-penyempurnaan agar memperoleh prosedur yang benar-benar efisiensi dan efektif

- d. Mengikat. Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, hal ini akan mengganggu keseluruhan proses, yang akan berdampak pada proses penyelenggaraan perusahaan.
- f. Terdokumentasi dengan baik. Standar Operasional Prosedur (SOP) harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat dijadikan referensi bagi setiap mereka yang membutuhkan.

Karyawan adalah kunci utama dalam suatu perusahaan baik itu instansi pemerintahan atau swasta yang bergerak pada bidang jasa atau produk. Dan pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan kepada bawahan, kepada pegawai sebagai mana mestinya. Penugasan, fungsi dan wewenang dalam suatu organisasi baik Instansi Pemerintahan atau Swasta tidak berjalan dengan sendirinya, tapi diatur dengan aturan yang sudah ditentukan baik oleh pemerintah atau pimpinan perusahaan berdasarkan kesepakatan bersama yaitu yang dinamakan administrasi dalam pelayanan, umumnya dikatakan dengan pelayanan publik.

Pendapat para ahli mengenai konsep pelaksanaan administrasi sangat erat hubungannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar

Pelayanan kedua hal tersebut merupakan ujung tombak dari upaya memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada pelanggan yang sudah merupakan keharusan yang wajib dijalankan baik oleh individu maupun pegawai untuk mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu semua yang berhubungan dengan pelayanan merasa puas. Kepuasan dalam pelayanan publik dapat kita lihat dari efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan di semua jajaran pemerintahan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dikatakan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas berdasarkan dengan regulasi perusahaan (Santoso, 2015:49).

Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir. Setiap perusahaan baik instansi pemerintahan atau swasta bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, mengatur dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir, diantaranya yaitu :

- a. Menjaga konsisten kerja setiap karyawan.
- b. Memperjelaskan alur tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja.

- c. Mempermudahkan proses monitoring dan penghemat waktu program training, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) harus tersusun secara sistematis. (Fatimah, 2015:49).

2. Tujuan Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Menurut Hartatik dalam Rahmatsyah, (2015:36) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah acuan kerja yang baik, baku dan dapat mempermudah, mengontrol dan mengendalikan kegiatan operasional dalam suatu perusahaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Indah Puji, (2014:30).

Menurut Indah Puji (2014:35), tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.

- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan nilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru. Indah Puji, (2014:35),

Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

- a. Memperlancar tugas – tugas pegawai atau tim/unit kerja
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah dilacak
- d. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

3. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Indah Puji, (2014:35) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sering disebut dengan prosedur yang tetap adalah penerapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai (Intansi Pemerintahan) secara keseluruhan. Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki manfaat bagi pegawai antara lain. Sedangkan fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

- a. Memperlancar tugas – tugas pegawai atau tim/unit kerja
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan–hambatannya dan mudah dilacak
- d. Sebagai pedoman dalam melaksanakan rutin.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN No PER/21/M-PAN/11/2018) :

- a. Sebagai standarisasi cara yang melakukan pegawai dalam menyelesaikan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Mengingat akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai secara kongkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan – bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
- f. Menunjukkan bahwa kinerja yang efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan
- i. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam pemberian pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

4. Prinsip – prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Sailendra, (2015:11) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu untuk menjelaskan perincian atau standar tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang dilakukan dalam suatu organisasi. Berikut ini prinsip-prinsip Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya yaitu :

- a. Konsistensi. Karena bertujuan sebagai pedoman kerja, maka Standar Operasional Prosedur (SOP) harus di buat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun dengan kondisi apapun.

- b. **Komitmen.** Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dipenuhi dan dilaksanakan dengan penuh komitmen, baik untuk pegawai maupun jajaran petinggi perusahaan.
- c. **Perbaikan Berkelanjutan.** Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak bersifat kaku dimana dalam pelaksanaannya Standar Operasional Prosedur (SOP) harus terbuka dengan penyempurnaan untuk membentuk prosedur yang lebih efektif dan efisien.
- d. **Mengikat.** Walaupun Standar Operasional Prosedur (SOP) bersifat dinamis terhadap penyempurnaan, tapi dalam prakteknya, Standar Operasional Prosedur (SOP) bersifat mengikat bagi siapapun. Pekerjaan atau tugas harus diselesaikan sesuai dengan prosedur yang sudah tertulis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).
- e. **Peranan.** Seluruh unsur memiliki peran penting Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting bagi setiap pegawai sehingga jika terdapat satu pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik maka dapat mengganggu proses lainnya.
- f. **Terdokumentasi.** Setiap prosedur yang tercantum di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) hendaknya dilakukan dokumentasi dengan baik sehingga dapat dijadikan referensi bagi anggota lain yang membutuhkan.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008), disebutkan bahwa penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus memenuhi prinsip-prinsip antara

lain: kemudahan, kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, ketekuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum dan kepastian hukum.

- a. Konsisten Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dilaksanakan secara konsisten waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
- b. Komitmen Standar Operasional Prosedur (SOP) harus dilakukan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari level yang paling rendah dan tertinggi.
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.
- d. Mengikat. Standar Operasional Prosedur (SOP) harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah di tentukan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan jika pegawai tertentu tidak melaksanakan peran dengan baik maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
- f. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan Ekotama dalam Rismayanti (2018:14), faktor pendukung SOP yaitu:

- a. Kecepatan dan ketepatan kerja.Kecepatan ketepatan dalam bekerja dilakukan oleh pegawai yang berkompeten sesuai keahliannya dan profesional dalam bekerja serta tepat pada tujuan yang meliputi waktu, Sumber Daya, tingkat kehadiran dan sebagainya. Kecepatan dan ketepatan kerja bisa diperoleh dari peralatan dan perlengkapan yang memadai.
- b. kecepatan dan kecepatan hasil yaitu kualitas kerja atau hasil kerja yang dihasilkan tidak hanya cepat dalam bekerja tetapi juga tepat pada waktu yang ditentukan sesuai yang ditargetkan organisasi.

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi Standar Operasional Prosedur (SOP) agar efektif dan efisien dalam menerapkannya ialah:

- c. struktur organisasi yang efektif ialah suatu elemen organisasi yang memiliki peran dan fungsinya. Agar menciptakan organisasi yang efektif ialah dengan mengetahui peran dan fungsi organisasi yang tertulis.
- d. Komitmen akan sistem ialah suatu sistem keadaan yang harus dipatuhi didalam setiap oganisasi. Apabila adanya ketidakpatuhan maka akan menyebabkan hilangnya peranan dominan dari setiap individu ataupun kelompok.

- e. Kualitas organisasi ialah salah satu hal terpenting agar dapat memastikan adanya budaya positif. Bentuk dari budaya positif yaitu dalam bentuk efektivitas pembelajaran serta sistem pelaksanaan yang terbentuk.
- f. Pengukuran kinerja yang obyektif ialah suatu penilaian terhadap produktivitas yang telah dicapai. Penerapan SOP pada suatu organisasi yaitu memberi kemudahan dalam praktik implementasinya.

6. Problematika dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan Arnina dalam Rismayanti (2016:16), Ada beberapa problematika yang mungkin harus diwaspadai dalam penerapan SOP diantaranya yaitu:

a. Hambatan Organisasional/ Manajerial.

Hambatan ini terjadi akibat problematika manajemen yang terjadi pada organisasi seperti dalam gaya manajemen organisasi yang birokratis dan feodal, Struktur organisasi dengan lapisan terlalu banyak, komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan yang tidak efektif, organisasi tidak menyatakan visi, misi dan strategi perusahaan secara nyata, serta tidak adanya pemantauan dan pengendalian terhadap implementasi SOP.

b. Hambatan Operasional

Hambatan ini muncul akibat dari masalah operasional prosedur diantaranya, kurang matangnya operasional perusahaan, hal ini bisa disebabkan pada organisasi tersebut didirikan serta karakteristik bisnis yang menyesuaikan dengan jenis kegiatan, produk dan budaya pelanggan

c. Hambatan personal

Hambatan ini muncul dari individu ataupun kelompok dalam sebuah organisasi yang dilatar belakangi oleh faktor-faktor meliputi, tidak memiliki kemampuan dalam mengikuti perubahan, tidak memiliki motivasi untuk berkembang atau berubah serta adanya kepentingan pribadi akibat dari tidak diberlakukannya SOP terdahulu. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diimplementasikan dalam suatu organisasi bertujuan memastikan kegiatan operasional organisasi dilaksanakan secara efektif dan efisien.

7. Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Santoso (2015:49) indikator standar operasional prosedur yaitu sebagai berikut ini :

- a. Efisien adalah suatu indikator yang menggambarkan hubungan antara sumber daya oleh suatu unit organisasi (misalnya : staff, upah, biaya administratif) dan keluaran yang dihasilkan indikator tersebut memberikan informasi tentang konversi masukan menjadi keluaran.
- b. Efektif adalah menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.
- c. Konsisten adalah teori konsistensi merupakan sebuah semantik dengan semantik yang lainnya tidak mengandung kontradiksi.

B. Standar Pelayanan

1. Pengertian

Menurut Moenir, (2015:26) menjelaskan bagaimana cara memenuhi kepentingan pelayanan publik sesuai haknya, sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, mengurus dan mengontrol. Baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak orang lain itu arti dari pelayanan. Dan istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian atau pengayoman, (Nurhadi 2016:15).

Berdasarkan Ratminto dalam Rismayanti (2017:18) menyatakan bahwa Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan pelayanan yang terkait dengan kemampuan penyelenggara dalam memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungannya. Standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan wajib ditaati baik oleh pelayanan (pemerintah) maupun pengguna layanan (masyarakat).

Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang kerap dikeluhkan masyarakat, dapat terjadi karena berbagai hal. Salah

satu determinan internal adalah lemahnya sistem pengendalian manajemen pemerintahan. Seperti kita ketahui, pada jam-jam pelayanan publik, aparat kerap lalai dalam melayani masyarakat. Masalah berikutnya adalah ringannya konsekuensi dari kealpaan ini. Habituasi dari kealpaan ini, berpotensi menciptakan set mental tertentu mengenai tanggung jawab pekerjaan di kepala setiap aparat. Set mental ini menjadi derivasi bagi budaya kerja, sebagian lembaga pemerintahan yang lazim datang terlambat, kualitas pelayanan minimalis, hingga mempersulit proses. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparat pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, oleh karena itulah diharapkan agar kita lebih memahami tentang kinerja pelayanan publik itu sendiri.

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik, yang menjadi tolok ukur pelayanan yang berkualitas. Penetapan standar pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik di negara maju maupun di negara berkembang. Berdasarkan peraturan Pemerintah No 25 Tahun 2009 pasal 26 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono, (2016:157) “Terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *received service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *received service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk.” Oleh sebab itu, baik tidaknya Kualitas Pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Di Amerika Serikat misalnya, ditandai dengan dikeluarkannya *executive order* pada era pemerintahan Clinton, yang mengharuskan semua instansi pemerintah untuk menetapkan standar pelayanan konsumen. Isi dari *executive order* tersebut adalah :

“Identify costumer who are, or should be served by the agency, survey the customer to determine the kind and quality of service they want and their level of statisfaction with existing service, post service standards and measure result against the best bussiness, provide the customers with choice

i both sources of services, and the complaint system easily accesble, and provide means to adress costumer complant”.

Inti dari *executive order* tersebut adalah adanya upaya identifikasi pelanggan yang (harus) dilayani oleh instansi, mensurvei pelanggan untuk menentukan jenis dan Kualitas Pelayanan yang mereka inginkan dan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sedang berjalan termasuk standar pelayanan prosedur serta mengukur hasil dengan yang terbaik, menyediakan berbagai pilihan sumber-sumber pelayanan kepada pelanggan dan sistem pengaduan yang mudah diakses serta menyediakan sarana untuk menampung dan menyelesaikan keluhan/pengaduan. Di Inggris juga diperkenalkan *Service First the New Character Programme*, yang berisi 9 (sembilan) prinsip penyediaan pelayanan publik yang merupakan wujud dari visi pemerintahan yang dilaksanakan oleh setiap pegawai negeri. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

- a. Menentukan standar pelayanan
- b. Bersikap terbuka dan menyediakan informasi selengkap– lengkapnya
- c. Berkonsultasi dan terlibat
- d. Mendorong akses dan pilihan
- e. Memperlakukan semua secara adil
- f. Mengembalikan kejalan yang benar ketika terjadi kesalahan
- g. Memanfaatkan sumber daya secara efektif
- h. Inovatif dan memperbaiki
- i. Bekerjasama dengan penyedia layanan lainnya.

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal.

Lemahnya pelayanan publik dalam bentuk :

- a. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya;
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani;
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan; Moenir, (2015:40).

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti :

- a. Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha.
- b. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

- c. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- d. Surat Edaran Menko-Wasbangpan No. 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi Mendagri No. 20/1996.
- e. Surat Edaran Menko-Wasbangpan No. 56/MK.Wasbangpan/6/98; Surat Menko-Wasbangpan No. 145/MK.Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/ PUOD/1999, yang kesemuanya itu bermuara pada peningkatan Kualitas Pelayanan.
- f. Kep. Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- g. Kep. Menpan No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- h. Surat Edaran Depdagri No. 100/757/OTDA tentang pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum, pada tahun 2002.

Sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh

penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Manajemen pelayanan adalah penataan penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien guna mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Penyelenggaraan pelayanan adalah :

- a. Penyelenggaraan negara
- b. Penyeleggaraan ekonomi negara
- c. Korporasi penyelenggaraan pelayanan publik
- d. Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik

Segala sesuatu dalam pekerjaan tentu memiliki maksud dan tujuan, begitu pula dengan adanya pelayanan publik itu sendiri yang sudah pasti memiliki maksud dan tujuan tertentu sebagai berikut: Maksud dari pelayanan publik ini adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam penyusunan Standar Pelayanan. Sedangkan tujuannya adalah untuk mendorong tersusun Standar Pelayanan pada setiap unit pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Menurut Kotler dalam Darmayanto dan Setyabudi (2014:135) Menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2015:17) *“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain dengan tujuan utamanya memenuhi kebutuhan orang lain”*.

Sasaran pedoman pelayanan publik adalah agar penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan didasarkan pada Standar Pelayanan. Peningkatan Kualitas Pelayanan, kualitas publik mutlak diperlukan mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap penyimpanan dalam pelayanan publik melalui gerakan maupun tuntutan dalam media cetak elektronik. Apalagi dengan adanya persaingan terutama untuk pelayanan publik yang disediakan swasta membuat sedikit saja pelanggan merasakan ketidakpuasan maka akan segera beralih pada penyedia pelayanan publik yang lain. Hal ini membuat penyedia pelayanan publik swasta harus berlomba-lomba memberikan pelayanan publik yang terbaik. Ini akan seharusnya ditiru oleh penyedia pelayanan publik pemerintah sehingga masyarakat merasa puas menikmati pelayanan publik tersebut.

3. Manfaat Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan menurut Sinambela (2014:5) adalah Pedoman 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 Standar Pelayanan merupakan suatu komitmen

penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

Penetapan Standar Pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, saran dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai Standar Pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya. Manfaat dari adanya standar pelayanan publik ini antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, memberi fokus pelayanan kepada pelanggan /masyarakat. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan 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 layanan. Adanya Standar Pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. 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.

Secara etimologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang”. Menurut Hayat, (2017:22) *“Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan”*. Pelayanan mempunyai manfaat yakni melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Menurut Iis Susilawati (2017:31) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”. Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa (1) penyampaian Standar Pelayanan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru sangat baik. Seluruh indikator yang ada diterapkan dengan baik sehingga masyarakat merasakan hal tersebut. (2) faktor yang menyebabkan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu

satu pintu kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah pada faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur oleh undang-undang nomor 25 tahun 2009, ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya atau tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang dengan proses pengelolaan pelayanan di internal pegawai menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Pemerintah kepada public masih dianggap” belum baik atau tidak memuaskan”. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No.5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.

Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka lebih diterbitkan pula Inpres No.1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan diharapkan agar aparatur pemerintah lebih memahami tentang kinerja pelayanan public itu sendiri. Prioritas yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan sebagai dasar untuk standar pelayanan public meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan tentang pelayanan publik pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Munir, (2015:26) *“Standar Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”*.

Dari pendapat para ahli dan kemudian melihat Peraturan Pemerintah bahwa Standar Pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun Standar Pelayanan yakni meliputi sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

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

Berdasarkan uraian di atas, 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 apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut Sinambela et al (2017:6) kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. Transparansi. Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat dan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Implikasi agar pelayanan publik secara lebih efektif dan memenuhi kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Organisasi harus secara aktif melakukan upaya peningkatan Standar Pelayanan berkelanjutan
- b. Organisasi harus secara aktif komunikasi dengan masyarakat pelanggan
- c. Melakukan upaya pengukuran kepuasan pelanggan
- d. Membuka akses yang baik kepada masyarakat, baik melalui pengelolaan keluhan ataupun bentuk lain
- e. Membuat mekanisme pelaporan kinerja organisasi
- f. Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP)

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan mal administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa

disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masyarakat pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsep sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagai diamanatkan undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik.

4. Langkah Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana ketentuan dalam pasal 18 ayat (3) Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah maka pemerintah menerbitkan peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal menggantikan peraturan pemerintah sebelum Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan

minimal. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa standar pelayanan minimal (SPM) merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal. Pelayanan dasar dimaksud adalah Pendidikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Provinsi maupun pemerintah daerah. Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang selanjutnya menjadi jenis standar pelayanan minimum terdiri atas :

- a. Kesehatan
- b. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- c. Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
- d. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, dan sosial

Efektivitas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan pegawai dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran. Sedangkan menurut Desiana Kartika Dewi¹, Dr. Bambang Kuncoro, RM Mahendradi, SH. Jurnal (Vol. 02 No. 01, Mei 2018) “Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, ada tiga indikator dalam efektivitas”. Ketiga indikator tersebut adalah:

- a. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti pentahapan

pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasi pencapaian tujuan terdiri dari dua sub indikator, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

- b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan kesepakatan bersama. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- c. Adaptasi adalah kemampuan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan.

Menurut Mardiasmo, (2017:134) menjelaskan bahwa mengenai pengertian Efektivitas.

“Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.”

Menurut Marwansyah, (2016:192) Bahwa terdapat pendekatan yang digunakan secara terpisah untuk mendukung efektivitas Pelaksanaan kerja dalam sebuah budaya baru, orang-orang perlu memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang budaya lain itu dan kemampuan untuk menunjukkan perilaku yang sesuai. Kegiatan dan proses internal yang terjadi dalam perusahaan mengubah input menjadi output atau program yang kemudian dilemparkan kembali kepada lingkungannya. Pendekatan terhadap efektivitas pelaksanaan kerja terdiri dari :

- a. Pendekatan Sasaran

Stephen P. Robbins, (2015:22) mengartikan Efektivitas sebagai suatu yang menunjukkan tingkatan keberhasilan kegiatan manajemen di dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendekatan ini mencoba mengatur sejauh mana suatu perusahaan berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang di perhatikan dalam pengukuran efektivitas ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi dengan memperhatikan masalah yang ditimbulkan. Dan memusatkan perhatian terhadap aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output. Pendekatan sasaran dapat direalisasikan apabila organisasi mampu melakukan pendekatan kepada warga binaan sosial dalam mengarahkan kepada tujuan yang ingin dicapai yaitu semua warga binaan sosial dapat berfungsi sosial.

b. Pendekatan Sumber

Sistem terbuka merupakan sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Lebih spesifik dikenal juga yang disebut dengan sistem terotomasi, yang merupakan bagian dari sistem buatan manusia dan berinteraksi dengan kontrol oleh satu atau lebih komputer sebagai bagian dari sistem yang digunakan dalam masyarakat modern. Sistem menerima masukan dan menghasilkan

keluaran untuk sub sistem lainnya, misalnya sistem pelayanan. Secara garis besar sistem merupakan suatu kumpulan komponen dan elemen yang saling terintegrasi, komponen yang terorganisir dan bekerjasama dalam mewujudkan suatu tujuan tertentu.

Menurut Sutanto dalam Djahir dan Pratita, (2015:6) mengemukakan bahwa Sistem adalah kumpulan/grup dari subsistem/bagian/komponen apapun, baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Fatansyah, (2015:11) menyatakan bahwa “Sistem adalah sebuah tatanan (Keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen (dengan fungsi dan tugas khusus) yang saling berhubungan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu”. Suatu organisasi harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu organisasi terhadap lingkungannya. Sementara itu sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam organisasi dapat diukur dari seberapa jauh hubungan antara warga binaan sosial dengan lingkungan sekitarnya.

c. Pendekatan Proses

Standar Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen mengenai pelayanan suatu

organisasi baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian pelayanan yang diperolehnya. Organisasi milik pemerintah atau swasta yang bergerak dalam penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan konsumen. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada organisasi.

Secara teori, Farida Jasfar, (2013:19) Mengemukakan dalam suatu sistem jasa, penyedia jasa dan konsumen sebagai jasa harus mempunyai hubungan erat, dimana konsumen merupakan partisipan aktif dalam terbentuknya proses proses pelayanan. Fandy Tjiptono, (2014:125) Menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pendapat dari para ahli dapat disimpulkan bahwa pendekatan proses menganggap sebagai tolak ukur untuk menilai kondisi kesehatan dari suatu organisasi. Organisasi yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar di mana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan

terhadap berbagai sumber yang dimiliki organisasi, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan organisasi. Tujuan dari pada pendekatan proses yang dilakukan organisasi adalah bagaimana organisasi mampu menggunakan semua program secara terkoordinir dengan baik kepada warga binaan. Bahwa efektivitas Pelaksanaan kerja di lingkungan aparat pemerintah perlu diciptakan dalam tiga dimensi kegiatan aparatur yaitu:

- 1) Efektif dalam melaksanakan tugas tugas pelayanan kepada masyarakat
- 2) Efektif dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi kedinasan
- 3) Efektif dalam melaksanakan tugas-tugas operasional di lapangan

Kegiatan dimensi tersebut sifatnya sangat mendasar untuk dipahami dan dilaksanakan oleh segenap aparat pemerintah karena ruang lingkup tugasnya meliputi pelayanan, tugas administrasi dan tugas operasional. Oleh karena itu pengertian yang dimaksud yaitu :

- 1) Efektif dalam melakukan tugas yang maksimal dengan teliti, cepat dan tepat serta tidak menyimpang dari aturan yang berlaku.
- 2) Efektif dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan yaitu mencakup ketertiban dan keteraturan serta dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku, sehingga tugas-tugas administrasi tersebut benar-benar menunjang kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dan pembangun.

Menurut Gie (2015:45) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi adalah :

- 1) Waktu ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain menyusul dua hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
- 2) Tugas bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada pegawai.
- 3) Produktivitas seorang pegawai mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
- 4) Motivasi mendorong pegawai melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang *sensitive*. Semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
- 5) Evaluasi kerja pimpinan memberikan dorongan bantuan dan informasi kepada pegawainya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.

Efektif dalam melaksanakan tugas-tugas operasional di lapangan dimaksudkan bahwa pegawai harus menghindari adanya pemborosan, kesalahan, penyimpangan dan penyelewengan. Dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan sistem, metode dan prosedur yang berlaku. Dari pendapat

para ahli disimpulkan ada empat faktor yang mempengaruhi Kiefektivitas kerja yaitu : karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijaksanaan dan praktek manajemen :

a. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari unsur-unsur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dalam berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, hubungan dengan susunan sumber daya struktur meliputi Bagaimana cara organisasi yang menyusun orang-orang yang dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud dengan teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mental menjadi keluaran. Menurut Irawati, (2013:10) *“Organisasi adalah kumpulan orang-orang yang memiliki tujuan yang sama dan untuk memenuhi kebutuhan bersama”*. Menurut Siagian dalam Indrajit, (2013:12) menjelaskan tentang pengertian organisasi yaitu:

“Organisasi adalah segala bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai satu tujuan bersama dan telah terikat secara formal dalam suatu ikatan antara seseorang ataupun sekelompok yang disebut pemimpin dan seseorang atau sekelompok yang disebut bawahan (karyawan)”.

b. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga berpengaruh atas efektivitas keberhasilan hubungan organisasi, lingkungan tergantung

pada variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi. Ketika faktor ini mempengaruhi kecepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan. Sumber daya manusia akan menghasilkan kinerja sebagai output yang diinginkan organisasi. Apabila sumber daya manusia mempunyai kualitas yang tinggi akan menghasilkan output organisasi yang tangguh dan mengakibatkan keunggulan daya saing bagi organisasi. Tujuan organisasi harus dicapai oleh sumber daya manusia, maka dari itu sumber daya manusia harus memberikan kontribusi kerja sebesar-besarnya. Tak hanya itu, sumber daya manusia juga harus digerakkan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal Wibowo dalam Felinda, (2016:1).

c. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, Oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerjaan merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan

teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

Menurut Widodo dan Isnar (2018:116) menjelaskan tentang sumber daya manusia dan motivasi adalah : Dalam manajemen sumber daya manusia berbasis global Adapun proses timbulnya motivasi seseorang dipengaruhi oleh kebutuhan yang belum terpenuhi, evaluasi prestasi, kepuasan, imbalan dan hukuman.

d. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Berikut ini dikemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia dari beberapa pakar. John M. Ivancevich yang dikutip oleh Moekijat, (2014:4) Menyatakan bahwa *“Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu proses pencapaian tujuan organisasi melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, mengembangkan dan menggunakan-memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya”*.

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin rumit. Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Hal ini sesuai pendapat Steers yang menyatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam

pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalamnya maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu yang dimiliki oleh pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kepuasan kerja, tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada. A.H Rahadian, (2016:42) menyatakan bahwa Efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil dengan melakukan tiga pendekatan.

- 1) Pendekatan Tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi

dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktek manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem. Menurut Mardiasmo, (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

- 2) Pendekatan Teori Sistem. Menurut Mulyani, (2016:2) menyatakan bahwa Sistem bisa diartikan sebagai sekumpulan subsistem, komponen yang saling bekerja sama dengan tujuan yang sama untuk menghasilkan output yang sudah ditentukan sebelumnya. Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan, proses, pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana

organisasi menjadi bagiannya. Konsep organisasi sebagian suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan oleh seseorang, kelompok dan organisasi.

- 3) Pendekatan *Multiple Constituency*. Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi. Hutahaean, (2015:2) mengemukakan tentang pengertian dari sistem yaitu : “*Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu*”. Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu pendayagunaan kemampuan maupun potensi yang dimiliki seseorang atau kelompok agar jika dipergunakan serta dioptimalkan dalam hubungan atau interaksi antara kelompok untuk menghasilkan suatu yang baik bagi berjalannya suatu perusahaan atau organisasi dan membantu dalam mencapai tujuan kelompok dan individu di perusahaan atau organisasi tersebut.

e. Sistem Administrasi Masyarakat di Tingkat Kelurahan

Kelurahan merupakan suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung di bawah camat dan bentuk menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Jurnal humanika No. 15, (Vol. 3, Desember 2015) “Masyarakat adalah komunikasi manusia yang memiliki kesamaan dalam memenuhi kebutuhan hidup dan berada pada lingkungan yang sama”. Manusia berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Hasil dari interaksi adalah kepuasan dimana hasil yang dicapai sesuai dengan harapan. “Tindakan-tindakan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup adalah bekerja, berinteraksi dan berpindah (*work, relationship dan transport*)”. (AY. Jamaludin, 2015:5).

Lurah sebagai kepala kelurahan diangkat secara vertikal sebagai kepala wilayah dalam waktu yang sudah ditentukan, tetapi tetap sebagai penyelenggara dan tanggung jawab pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayahnya masing-masing. Keberadaannya diambil dari pegawai negeri yang diangkat bupati/walikota madya ataupun walikota administrasi. Dengan demikian kelurahan dapat didefinisikan sebagai suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk, yang mempunyai organisasi

pemerintahan terendah langsung di bawah camat, tetapi tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Untuk membantu kepala kelurahan (Lurah) dalam menjalankan hak, wewenang dan kewajiban selaku pimpinan, maka dibentuklah sekretariat selaku unsur staf, dikepalai Sekretaris Kelurahan yang membawahi kepala-kepala urusan seperti :

- 1) Kepala Urusan Administrasi (Tata Usaha)
- 2) Kepala Urusan Keamanan dan Ketertiban
- 3) Kepala Urusan Ekonomi Pembangunan
- 4) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat
- 5) Kepala Urusan Keuangan

Apabila kepala kelurahan berhalangan maka sekretaris menjalankan tugas dan wewenang sehari-hari kepala kelurahan. Sistem administrasi masyarakat di tingkat kelurahan di Indonesia sudah memiliki tata struktur yang baik dari mulai adanya kepala kelurahan sampai staf-staf pembantu kepala kelurahan. Hampir di seluruh Kelurahan dalam wilayah Indonesia menerapkan sistem pemerintahan yang sama antara wilayah satu dengan wilayah yang lain, dan antara kelurahan yang satu dengan kelurahan yang lain, sehingga tatanan pemerintahan ditingkat kelurahan bisa berjalan dengan baik dan tersistem.

f. Konsep Administrasi Pemerintahan Kelurahan

Sebelum menjelaskan konsep / pengertian administrasi pemerintahan terlebih dahulu perlu di jelaskan konsep administrasi dan pemerintahan. Menurut Siagian, (Volume 2 No. 2 Oktober 2015:8) mengatakan bahwa :

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Dengan demikian peranan Kelurahan sebagai struktur perantara, yakni sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah dan masyarakat di luar tetap dipertahankan, bahkan ditambah dengan peranan lainnya yaitu sebagai agen pembaharuan. Kelurahan atau dengan nama lain yang sejenis menurut konstitusi memperoleh perhatian istimewa. Berbagai bentuk perubahan sosial yang terencana dengan nama pembangunan guna meningkatkan harkat dan martabat masyarakat diperkenalkan dan dijalankan melalui Kelurahan.

Menurut Doni Septian, M.Ip. Jurnal Ilmu Pemerintahan, (Vol. 1 No. 2 Februari 2017:53-65) *“Kewenangan Kelurahan, Otonomi daerah Pemerintah Daerah harus optimal pembangunan daerah yang berorientasikan kepada kepentingan masyarakat”.* Pembangunan otonomi daerah lebih menitik beratkan pada level Kabupaten/Kota, ini dirasakan sudah cukup tepat untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Menarik untuk di lihat, pergeseran kebijakan desentralisasi khususnya aturan atau regulasi telah berimplikasi

langsung kepada perubahan konsep pemerintahan dan pembangunan di daerah mulai dari tingkat kelurahan sampai ketingkat pemerintah daerah Kabupaten/Kota. Tanpa adanya pemerintah kelurahan yang kuat, Kelurahan dengan masyarakatnya hanya akan menjadi objek permainan ekonomi maupun politik dari pihak-pihak luar yang relatif lebih kuat posisinya. Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Kelurahan sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001 tentang pedoman umum pengaturan mengenai kelurahan sebagai regulasi yang mengatur tentang kelurahan setelah setahun berlakunya UU No. 32 Tahun 2004.

Salah satu konsekuensi logis dari amanat Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang kelurahan, terutama aktivitas pemerintah kelurahan sebagai pelayan masyarakat, maka dikeluarkanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 tentang Pedoman Administrasi kelurahan yang membantu aparat dan perangkat pemerintah kelurahan di dalam proses pencatatan data dan informasi berbagai urusan penyelenggaraan pemerintah kelurahan.

Administrasi menurut Chandler dan Plano (dalam Pasolong 2016:7) menjelaskan bahwa : Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur (*public affairs*) dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk

memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Administrasi publik dapat disimpulkan adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap perintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintahkan dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efesinsi. Dan secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa latin *adiministrare*, suatu kata kerja yang berani melayani, membantu, menunjang, atau memenuhi. Istilah ini berasal dari kata benda *administratio* dan kata sifat *administratufus*. Administrasi juga dapat diartikan sebagai :

- 1) Suatu aktivitas yang terutama bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan semula.
- 2) Suatu proses lazim terdapat dalam segenap usaha bersama, baik usaha berskala besar maupun kecil-kecilan.
- 3) Suatu proses perorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus.
- 4) *“Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu”*. (Mulyadi 2015:34).

Berdasarkan pengertian tersebut dan apabila dikaitkan dengan aktifitas ditingkat Kelurahan, maka berbicara tentang administrasi kelurahan berarti yang dimaksud dengan administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara Kelurahan untuk mencapai tujuan pemerintah, antara lain baik dalam menggerakkan partisipasi dalam pembangunan dan terwujudnya demokrasi pancasila secara nyata guna meningkatkan tarap hidup masyarakat.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Standar Pelayanan

Menurut Moenir (2015 : 40) faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan diantaranya adalah :

- a. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha

mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan.

- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu :

- a. Faktor Kesadaran.

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

- b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan

Sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu social dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

6. Indikator Standar Pelayanan

Menurut sinambela (2014:5) indikator variabel standar pelayanan adalah sebagai berikut ini:

- a. Berwujud adalah berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat di nilai baik.
- b. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.
- c. Ketanggapan adalah kemauan dan kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan kosumen dengan tanggap dan ramah.
- d. Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati adalah kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu pelanggan.

C. Kualitas Pelayanan

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak

efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Istilah pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pengertian pelayanan adalah alat yang penting dalam fungsi publik *relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian publik dan tujuan penting lainnya. (Rosady Ruslan 2016:83).

Untuk mencapai kesepakatan dalam menilai kualitas pelayanan publik masih saja sulit karena dasar untuk menilai selalu berubah dan berbeda, jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan atau masyarakat merupakan elemen pertama dan menganalisis kualitas publik. Menurut Zeithami (2018:126) menyatakan bahwa kualitas pelayanan public adalah:

“kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan.”

Sementara menurut Jokowi, JK (2014:7) Akan secara konsisten menjalankan agenda Reformasi Birokrasi secara berkelanjutan dengan restrukturisasi kelembagaan, perbaikan kualitas pelayanan publik,

meningkatkan aparatur memperkuat monitoring dan supervisi atas kinerja pelayanan publik serta membuat ruang partisipasi publik melalui *citizen charter* dalam Undang Undang Dasar (UUD) layanan kontak.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti masyarakat umum atau negara, kata publik dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal : keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal :

waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem dan fasilitas dan peralatan.

- e. Efisien dan ekonomi dalam arti persyaratan ringan , kedisiplinan, petugas, kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- f. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum diusahakan : keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- g. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, ketepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka implementasi ketentuan perundang-undangan. Jadi

pelayanan yang diberikan pemerintah harus mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

3. Bentuk Pelayanan Publik

Adapun layanan umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Menurut Moenir, (2015:27) menyatakan bahwa pelayanan umum di bagi menjadi tiga jenis yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidangnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implemengasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :

- 1) Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Layanan berupa berkas tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c. Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan saling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang di tunggu oleh orang kepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka , lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan

ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian umum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adanya publik interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan. Pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah berada pada pusat pengendali yaitu pedoman kerja dengan kebijakan kerja yang di tersusun untuk melakukan secara sistematis.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik oleh Eny Kusdarini (2015:190) yakni terdiri dari 12 asas yaitu :

- 1) Asas kepentingan umum

- 2) Asas kepastian hukum
- 3) Asas kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Asas keprofesionalan
- 6) Asas partisipasif
- 7) Asas persamaan perlakuan/tindak deskriminatif
- 8) Asas keterbukaan
- 9) Asas akuntabilitas
- 10) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Asas ketepatan waktu
- 12) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

4. Dampak Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus diperhatikan segi-segi kemanusiaannya, sehingga tidak hanya berorientasi pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang kecil, segi kemanusiaan yang dimaksud adalah apakah hasil kerja yang dicapai memberikan kesenangan atau kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan atau hasil pekerjaan tersebut. Menurut Moenir, (2016:27) ada beberapa hal mengenai dampak kepuasan masyarakat tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada koprps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan menjelekkkan koprps itu dan tidak pula berlaku sembarang.

- b. Masyarakat terdorong mematuhi peraturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintah dan bernegara
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya koprps pegawai dibidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya disempitkan karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka.
- d. Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat meningkat, yang akan meningkat pula usaha pengembangan Idiologi, Politik, Ekonomi, Sosial dan Budaya (IPOLESOSBUD) masyarakat kearah tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pancasila.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk pemberian pelayanan yang baik terhadap masyarakat harus sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan harus dilaksanakan oleh semua jajaran pemerintahan di kelurahan agar dapat menghindari pemborosan waktu, tenaga dan biaya serta menimbulkan inisiatif dan meningkatkan prestasi dalam bekerja juga partisipasi masyarakat dalam pembangunan disegala bidang khususnya di wilayah.

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Sebuah pelayanan publik akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan jika faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta berfungsi secara

baik. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia yaitu:

a. Faktor Organisasi/Struktur Organisasi

Dalam struktur organisasi pemerintah terdapat komponen-komponen pembentuk yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik di Indonesia yaitu kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Kompleksitas berkaitan dengan struktur organisasi yang menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Formalisasi berkaitan dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* penyelenggaraan pelayanan publik.

Sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan dalam organisasi. Komponen-komponen inilah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dari segi struktur organisasi apabila organisasi pemerintahan menjalankan ketiga komponen tersebut, tentunya dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

b. Faktor Aparat/Pelayan Publik

Aparat sipil negara sebagai pelayan publik yang melaksanakan kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Pemerintah sebagai pemegang kendali harus dapat mengelola dan membekali para aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki agar pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada

masyarakat. Maka dengan hal ini kualitas kinerja aparat dapat berdampak pada kualitas pelayanan publik.

c. **Faktor Sistem Pelayanan Publik**

Sistem yang tertata dapat memberikan pelayanan yang baik bagi penggunaannya termasuk masyarakat. Sistem pelayanan publik yang baik dapat memberikan kecepatan pelayanan, dapat menekan pungli, dan tindakan korupsi. Persyaratan dalam pelayanan yang jelas dan ringkas, kejelasan batas

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (2015:27) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. Sarana prasarana adalah segala jenis perlengkapan, peralatan kerja juga fasilitas yang memiliki fungsi sebagai pembantu atau alat utama untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Juga menyelesaikan kepentingan yang berhubungan dengan kerja.
- b. Etika adalah sebuah kepedulian terhadap orang lain selain diri kita sendiri dan sejatinya dibutuhkan dalam bersosialisasi. Alasannya, nilai ini bisa menjadi penghubung supaya tercipta suatu kondisi yang diinginkan dalam kehidupan masyarakat luas.
- c. Produk pelayanan adalah hasil akhir yang mengandung elemen-elemen fisik, jasa dan hal-hal yang simbolis yang ditawarkan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan.
- d. terukur adalah dapat diukur melalui survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian sebagai salah satu referensi dalam melaksanakan sebuah penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu pun berfungsi sebagai sumber inspirasi yang akan membantu pelaksanaan penelitian. Berikut ini adalah tabel 4 yang menyajikan 10 jurnal nasional yang menjadi salah satu referensi dalam penelitian ini yang mencakup variabel yang diteliti.

Tabel 4
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti	Analisa Data	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak Journal Of Applied Management Studies (JAMMS) Vol.02 No.2 Juni 2021:107-120 e-ISSN 2716-294X	A.A.Istri Ngurah Dyah Prami, Ni Putu Widiasturi, I Kadek Ardi Ariestawa. 2021	Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan variabel Standar Operasional (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana.	Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
2	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Lingkar Widyaishwara, edisi 06 No:3 Juli-Sep 2019. P25-39. ISSN: 2355- 4118.	Rahmat Sayatno. 2019	Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data kuesioner terhadap 47 responden dengan dua Variabel: X1 variabel SOP AP dan Y variabel Kualitas Pelayanan Analisis Regresi Linier Sederhana	Dengan bantuan SPSS versi 22 diperoleh hasil bahwa (SOP AP) sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Judul	Peneliti	Analisa Data	Hasil Penelitian
3	Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bojongsoang. Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Bandung. Vol 1.No.1Okt 2020 PP.13-24 ISSN 2747-1241	Mahmud Gilang Pratama. 2020	Menggunakan metode deskriptif kualitatif Pengumpulan data dengan studi pustaka dan studi lapangan melalui kuesioner. Analisa : Reduksi data Penyajian data Penarikan kesimpulan	Berdasarkan hasil penelitian masyarakat merasa puas dengan penyelenggaraan PATEN di kecamatan Bojongsoang Kualitas Pelayanan Publik dilihat dari: Dimensi : <i>Tangible, Reliability, Assurance dan Empati.</i>
4	Pengaruh Standar Pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Saung Pinang EJurnal Administrasi Negara, 3 (4) 2015: 1103-1114 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip.unmul.ac.id	Agustina Putri Anandar 2015	Metode penelitian menggunakan Metode Deskriptif kuantitatif dengan Analisa Regresi Linier Sederhana dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner	Berdasarkan analisis tersebut maka terdapat pengaruh positif antara variabel Standar Pelayanan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan
5	Pengaruh Implementasi Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Taduloka. Jurnal Untad.ac.id /jurnal/indek/ohp/article/view/7863. P-ISSN:2302-2019 e-ISSN:2302-2019	Abdi 2019	Model Penelitian Kuantitatif ,Pengumpulan Data secara Regresi Linier sederhana	Penerapan Standar Pelayanan Secara Parsial sangat berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kualitas Pelayanan

No	Judul	Peneliti	Analisa Data	Hasil Penelitian
6	Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Vol 2. No:2 .2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi ISSN : 2337-5736	Arly Ageng Pontolowokan, Ronny Gasal, Josef Kairupan 2017	Model penelitian Kuantitatif dengan maksud mencari pengaruh antara variabel independent (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Dengan metode ini diharapkan menggambarkan dan menerangkan fenomena yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh.	Berdasarkan pengujian statistik baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Good Gavernance terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado
7	Pengaruh Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk berbasis elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Garut. Jurnal Pembangunan dan kebijakan publik Vol 09; No.2 ISSN 2087-1511	Rusdiono dan Sukardio. 2018	Analisis regresi linier sederhana	Hasil pengujian statistik baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan
8	Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Sunggal Jurnal Repository UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN Repository.uhn.ac.id/handle/123456789/3797 ISSN 2442-6962	Pasaribu, Vera Asihna. 2018	Analisis Regresi Linier Sederhana	Dari Hasil Pengujian data secara statistik penerapan Standar Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan public

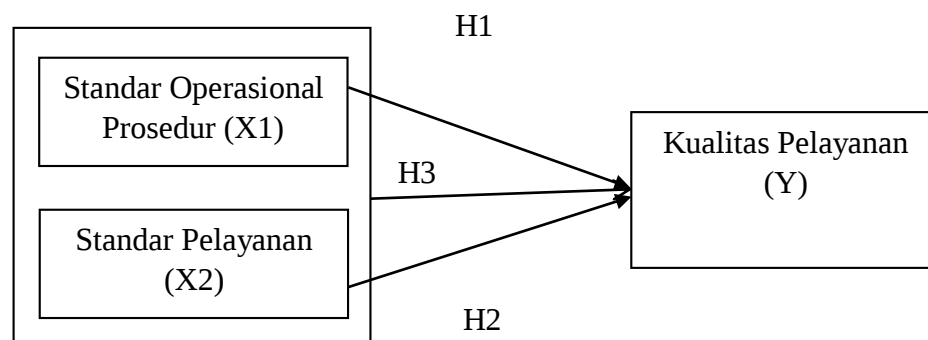
No	Judul	Peneliti	Analisa Data	Hasil Penelitian
9	Pengaruh Implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) RS. Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rs.dr Soekarjo Kota Tasikmalaya. Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada Vol.08 No.1 Februari 2018 DOI:http://dx.doi.org/10.36.465/jkbth.v18i1.312	Maman Suherman 2018	Model penelitian Deskriptif Analisi Jalur (Part Analisis) pengumpulan data melalui interview dan melalui dokumen	Berdasarkan pengujian statistik baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan di Intansi Farmasi Rs.dr Soekarjo Kota Tasikmalaya
10	Pengaruh Standar Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Warga Politeknik Negeri Bandung. Jurnal Penelitian dan Gagasan Sains dan Matematika Terapan 11 (1) 33-48 ISSN:2355-9357	Hennidah Karnawati 2019	Metode penelitian menggunakan Metode Deskriptif dengan pengumpulan data secara Triangulasi (Wawancara ,Observasi, dan pengedaran Kuesioner)	Pengolahan data secara statistik bahwa Standar Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan secara Parsial. Terbukti dalam tiga tahun terakhir kinerja keuangan mengalami peningkatan ditandai dengan SHU melebihi target

E. Kerangka Pemikiran

Sumber Daya Manusia (SDM) dan sistem pengendalian seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu faktor penunjang sistem pemerintahan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara dalam mencapai kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini peneliti menganalisis bagaimana hubungan variabel satu dengan variabel yang lainnya dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik.

Pada kerangka pemikiran akan dijabarkan secara teoritis bagaimana hubungan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan. Menurut Sugiono (2017:60) dalam buku metode penelitian kuantitatif menjelaskan sebagai berikut : *“Kerangka pemikiran merupakan model konseptual bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.*

Berdasarkan literatur di atas dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut ;



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Keterangan :

H1 : Pengaruh (X1) secara parsial terhadap (Y)

H2 : Pengaruh (X2) secara parsial terhadap (Y)

H3 : Pengaruh variabel (X1 dan X2) secara simultan terhadap (Y)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis variabel yaitu :

Untuk mengetahui hubungan antara variabel, peneliti menganalisis, bagaimana hubungan kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut ;

a. Hubungan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan.

Merupakan hubungan secara parsial. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang harus dijalankan oleh semua lapisan karyawan Kelurahan supaya dapat tercipta tata cara kerja yang baik. Peraturan diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Dan Sumber Daya Manusia merupakan dasar utama sebagai penunjang tercapainya Kualitas Pelayanan yang baik, dalam hal ini pendidikan sangat penting untuk memilih dan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimilikinya, sementara sarana dan prasarana disesuaikan dengan kebutuhan, penempatan tata ruang diatur sedemikian rupa untuk mempermudah dalam proses pelayanan. Menurut pendapat Pajar Nuraeni (2016:14) menjelaskan tentang Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut: *“Standar Operasional Prosedur merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan-tahapan proses kerja maupun prosedur kerja tertentu”*.

Diperjelas lagi dengan pendapat Budi Raharjo (2014:7), mengatakan *“Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman bagaimana*

karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya”. Dari hasil analisis peneliti menyimpulkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan secara parsial.

b. Hubungan Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya berinovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Aparatur Kelurahan harus bisa menciptakan komunikasi yang baik dan efektif sehingga terjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Dengan terjadinya komunikasi dan hubungan yang harmonis dalam pelayanan yang didukung Sumber Daya Manusia yang unggul dalam menjalankan tatacara kerja dan aturan dalam pelayanan bagi masyarakat maka akan tercipta Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Nilasari dan Istiantin,(2015:56), dari beberapa pendapat para ahli bahwa *“Standar Pelayanan adalah keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang berupa kemudahan, kegesitan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.”* Dari hasil analisis tentang Standar Pelayanan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketentuan atau tatacara yang sudah di standarkan dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

c. Hubungan variabel Standar Operasional Prosedur (X1), Standar Pelayanan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang sudah diuraikan diatas, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini dapat di lihat dari uraian diatas yang menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mendapatkan Kualitas Pelayanan yang baik dibutuhkan komunikasi dan kinerja yang baik serta mendukung dalam proses proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

F. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:132), dalam buku metodologi penelitian kuantitatif menjelaskan tentang hipotesis.

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di katakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pemikiran yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan”.

Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan teori dan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1: Standar Operasional Prosedur (SOP berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara
- H2: Standar Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara
- H3: Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Administrasi Berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Bantarjati Kecamatan Bogor Utara