

## STANDAR PELAYANAN SEBAGAI SALAH SATU BENTUK TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK INSTANSI PEMERINTAH



*Sumber gambar: JDIH BPK*

### I. PENDAHULUAN

Tujuan negara Indonesia sebagaimana diatur dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945) antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat dalam Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 tersebut mempunyai arti bahwa negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara.<sup>1</sup>

Instansi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, telah dibekali ketentuan yang harus dipedomani, yakni dengan diundangkannya Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pembentukan UU ini dimaksudkan untuk

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Romawi I, Penjelasan Umum.

memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pada hakikatnya perbaikan pelayanan publik menuju pelayanan publik yang prima oleh aparatur selaku penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dilakukan untuk menimbulkan pandangan positif dari masyarakat maupun penyelenggaranya sendiri yang memberikan layanan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik harus dijalankan dengan prinsip-prinsip standar pelayanan publik yang meliputi sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan/konsisten, transparansi, dan keadilan.<sup>3</sup>

Seiring dengan perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat atas berbagai layanan yang diberikan oleh setiap instansi pemerintah, transformasi pelayanan publik harus senantiasa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik merupakan penyelenggara pelayanan publik. Salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat undang-undang dimaksud yaitu menyusun dan menetapkan standar pelayanan.

Selain kewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, UU Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan juga mengamanatkan adanya peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Hal ini wajar mengingat masyarakatlah yang nantinya memanfaatkan layanan yang diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan hukum ini adalah penelitian normatif atau doktrinal. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal,

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, Pasal 2.

<sup>3</sup> Sampara Lukman, Dadang Suwanda, dan Yudi Prihanto Santoso, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 22.

perbandingan hukum, dan sejarah hukum.<sup>4</sup> Selanjutnya dalam tulisan hukum ini digunakan pendekatan berupa peraturan perundang-undangan. Peraturan yang digunakan sebagai bahan tulisan yaitu peraturan perundang-undangan mulai dari undang-undang sampai dengan peraturan menteri sebagai satu kesatuan ketentuan yang mengatur mengenai penyusunan standar pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

## II. PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang di atas, tulisan hukum ini akan mengangkat permasalahan berupa:

1. Apa langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan?
2. Bagaimana bentuk partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan?

## III. PEMBAHASAN

1. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik dimana standar pelayanan menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasan masyarakat.<sup>5</sup> Pasal 1 angka 7 UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen yang wajib terpenuhi dalam suatu standar pelayanan dapat ditemukan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 maupun peraturan pelaksanaannya. Salah satu ketentuan pelaksanaan sebagai tindak lanjut UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam Permen PANRB dimaksud,

---

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, dalam Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris, Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 129.

<sup>5</sup> Tegor, dkk., *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hlm. 10 – 11.

komponen yang harus ada dalam standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan oleh suatu instansi pemerintah meliputi:

- a. persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. sistem, mekanisme, dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. jangka waktu pelayanan, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. biaya/tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. produk pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.<sup>6</sup>

Berdasarkan Lampiran Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 terdapat 6 (enam) langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan, yaitu:

- a. identifikasi persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.

---

<sup>6</sup> UU Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 21 dan penjelasannya, *jo.* Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014, Lampiran BAB III.

2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

b. identifikasi prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

Di samping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan SOP.

c. identifikasi waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. identifikasi biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan

3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. identifikasi produk pelayanan

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

f. penanganan pengelolaan pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang dapat digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

2. Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik sebagai jaminan kepastian bagi penyelenggara dalam menjalankan fungsinya. Penyusunan standar pelayanan perlu disusun dan ditetapkan yang disesuaikan dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan standar pelayanan, dapat melibatkan

masyarakat untuk mendapatkan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan.<sup>7</sup>

Pengaturan mengenai peran serta masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dapat ditemukan dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Selain Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014, peraturan pelaksanaan atas keberlakuan UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu dengan diundangkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 22 ayat (2) PP Nomor 96 Tahun 2012 mengamanatkan bahwa penyelenggara dalam menyusun standar pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang dimaksud dengan masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan standar pelayanan.<sup>8</sup>

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama terkait penyusunan standar pelayanan adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

- a. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
- b. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas; dan

---

<sup>7</sup> Tegor, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 109.

<sup>8</sup> PP Nomor 96 Tahun 2012, Pasal 1 angka 4 dan Pasal 1 angka 8.

- c. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.<sup>9</sup>

Dalam pembahasan standar pelayanan dapat digunakan beberapa metode untuk menampung aspirasi masyarakat. Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

- a. Diskusi Grup Terfokus (*Focus Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

- b. Dengar pendapat (*Public hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.<sup>10</sup>

#### IV. PENUTUP

Terdapat enam langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan oleh penyelenggara layanan, yaitu identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tarif, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan. Setelah identifikasi tersebut, satu hal yang tidak kalah penting dalam penyusunan standar pelayanan yaitu adanya partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama terkait penyusunan standar pelayanan adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Metode yang dapat digunakan untuk melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan standar pelayanan yaitu metode diskusi grup terfokus atau dengar pendapat atau metode lain selama diperlukan.

---

<sup>9</sup> Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014, Lampiran, BAB III.

<sup>10</sup> *Ibid.*



## DAFTAR PUSTAKA

### **Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

### **Buku:**

Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2020.

Sampara Lukman, Dadang Suwanda, dan Yudi Prihanto Santoso. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.

Tegor, dkk., *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.

### **Penulis:**

**Tim JDIH BPK Pusat**

### ***Disclaimer:***

*Seluruh informasi yang disediakan dalam tulisan hukum adalah bersifat umum dan disediakan untuk tujuan pemberian informasi hukum semata dan bukan merupakan pendapat instansi.*