

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Dan diperjelaskan lagi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi Pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat kearah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintahan yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa : pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintahan daerah dan hampir tidak ada perbandingan dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang public service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service Provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apabila pada era milineal seperti sekarang ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk dapat lebih optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan public merupakan masalah yang sering muncul dan pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintahan untuk memenuhinya, sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat jauh dari harapan dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

## BAB II

### STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT/JANJI PELAYANAN

#### A. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Artinya setiap warga Negara dari sejak lahir sampai dengan tutup usia tidak lepas dari urusan pelayanan public, mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya

Berbicara tentang pelayanan public, sesuai dengan pasal 1 ayat (1) undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public dinyatakan bahwa pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan public. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan public telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintahan dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan 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 teratur. Adanya undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara Negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan public berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;) 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan

tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini di desain 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 maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan 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. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik, salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat, ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan public.

## **B. Manfaat Standar Pelayanan Publik**

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang diuraikan di atas, maka diperlukan penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat/Janji Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur tahun 2024 yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya Standar Pelayanan (LAN, 2003) antara lain adalah ;

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan

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.

2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya
3. Meningkatkan mutu pelayanan. 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. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka Standar Pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas di dalam pelayanan publik.

### **C. Landasan Hukum**

Dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Maklumat/Janji Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur mempunyai landasan hukum yang digunakan sebagai pedoman penyusunan Standar Pelayanan agar lebih baik dan benar, adapun landasan hukumnya adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permen PAN dan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. PERDA Kaltim No. 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

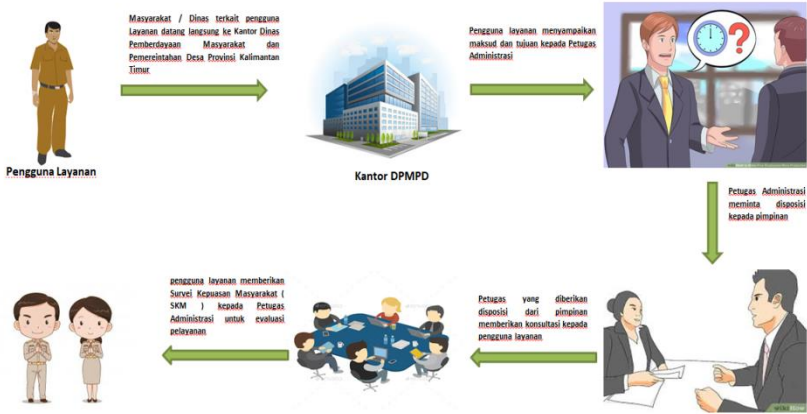
### **D. Tujuan**

Tujuan disusunnya Standar Pelayanan dan Maklumat/Janji Pelayanan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur, adalah:

- a. Sebagai tolak ukur yang dipergunakan dan menjadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, serta menjadi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.
- b. Sebagai konsep bentuk pelayanan publik dalam memberikan kebutuhan dasar masyarakat melalui penciptaan budaya dan kualitas layanan yang professional.

### BAB III

## STANDAR PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

JENIS PELAYANAN FASILITASI KONSULTASI PEMERINTAHAN, KELEMBAGAAN DAN PEMBANGUNAN DESA		
No	Unsur	Standar Pelayanan
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 7 ayat (3), Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan Menyampaikan Surat Pemohon Tertulis yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi konsultasi secara jelas</li> <li>- Waktu kunjungan konsultasi</li> <li>- Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi.</li> </ul> Ditujukan ke alamat :  Sekretaris/ Bidang ( Sesuai Bidang yang diperlukan) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur  Jl. MT. Haryono No. 96 Kel. Air Putih Kec. Samarinda Ulu kode Pos 75124  Email : <a href="mailto:dpmpd@kaltimprov.go.id">dpmpd@kaltimprov.go.id</a> </li> <li>2. Masyarakat / Dinas terkait pengguna layanan datang langsung ke Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemereintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur ( Sesuai alamat diatas) dan Menyampaikan Permohonan Konsultasi secara jelas.</li> </ol>
3	Prosedur	 <p>The diagram illustrates the service procedure. It starts with a 'Pengguna Layanan' (Service User) who provides a written request to the 'Kantor DPMPD' (DPMPD Office). The office then processes the request, involving 'Petugas Administrasi' (Administrative Staff) who may request additional information. The process concludes with 'Petugas yang diberikan disposisi dari pimpinan' (Staff given a disposition from the head) providing the final response to the user.</p>
4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi / Jawaban Pelaksanaan Konsultasi Disampaikan Maksimal 1 (Satu) Hari Sejak Surat Permohonan Diterima Oleh DPMPD Prov. Kaltim</li> <li>2. Jika Masyarakat / Dinas Terkait Pengguna Layanan</li> </ol>

		<p>Datang Langsung, Maka Akan Diarahkan Kepada Petugas Yang Memberikan Konsultasi Maksimal 1 (Satu) Jam Setelah Menyampaikan Maksud Konsultasi</p> <p>3. Jam Pelayanan:</p> <p>08.00 – 12.00 ( Pelayanan Pagi S/D Siang )</p> <p>12.00 – 13.30 ( Istirahat )</p> <p>13.30 – 16.30 ( Pelayanan Siang S/D Sore )</p>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, Meja, Kursi tamu</li> <li>2. Buku tamu</li> <li>3. Computer dan printer</li> <li>4. Pesawat telepon</li> <li>5. Mesin fax</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur Negara;</li> <li>2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Pemerintahan desa dan kelurahan</li> <li>3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervise atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan system pengendalian internal pemerintahan dan pengawasan fungsional oleh inspektorat</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan , saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, sarana dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melaui surat yang ditujukan kepada : Kepala DPMPD Prov Kaltim Jl. MT. Hariyono No. 96 Kel. Air Putih Kec. Samarinda Ulu kode Pos 75124</li> <li>2. Menyampaikan Pengaduan, sarana dan masukan dapat langsung Via Telpon ; (0541) 7779725 Fax : (0541) 7779726 Email : <a href="mailto:dpmpd@kaltimprov.go.id">dpmpd@kaltimprov.go.id</a></li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 ( Dua ) Orang Petugas
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawakan</li> <li>2. Petugas yang membrikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak DPMPD Prov. Kaltim selama berada di lingkungan Kantor DPMPD Prov. Kaltim</li> </ol>



14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan Minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
-----	------------------------------	--

**K e p a l a**

**Puguh Harjanto, S.STP., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19790810 198802 1 001

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Pelayanan yang baik adalah hak yang harus di dapatkan oleh masyarakat, oleh karena itu penerpan Standap Pelayanan harus diterapkan pada pelayanan public dan pengukuran kinerja pada pelayanan public sangat tepat untuk di laksanakan agar masyarakat dapat merasakan standar pelayanan yang sesuai harapan.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur melakukan Konsultasi ke Biro Organisasi di Bagian Tatalaksana Provinsi Kalimantan Timur.

#### B. Saran

1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur harus lebih memfokuskan pada peningkatan Sumber daya Manusia agar ASN memiliki tambahan Pengetahuan dan Wawasan yang berkembang
2. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Provinsi Kalimantan Timur demi terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan kantor