

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN STANDART PELAYANAN (*Standart Operating Procedur/SOP*)

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas hidup. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik atau yang disebut Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.²

² Kenmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut salah satu kajian Komisi Hukum Nasional (KHN), batasan dari pelayanan publik adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan publik.³

Hal ini, pelayanan publik merujukkan istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.⁴

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.⁵ Karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan 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.⁶ Atasan satuan kerja penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan

³ Komisi Hukum Nasional. 2004. *Reformasi Hukum Aparatur Negara dalam Rangka Pelayanan Umum*. Jakarta: Komisi Hukum Nasional.

⁴ Nurcholish. 2005. *Implementasi Pelayanan Publik*. Bandung: Citra Aditya Bhakti. Hal. 178

⁵ Rasyid. 1998. *Hukum sebagai Suatu Sistem*. Bandung: Mandar Maju. Hal. 111

⁶ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 2

kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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. Pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Masyarakat merupakan 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.

2. Fungsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif agar dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun

kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁷

Pelayanan publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara.

⁷ Anonymous. *Undang-undang Pelayanan Publik*. <http://www.wikipedia.co.id>

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan kuat yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, di samping adanya pengaruh globalisasi.

Selain itu, pola-pola lama penyelenggaraan pemerintahan dianggap tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang telah berubah, dimana di masa lalu negara ataupun pemerintah sangat dominan, menjadikan masyarakat menjadi pihak yang sangat diabaikan dalam setiap proses pembangunan. Oleh karena itu tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Salah satu perubahan tersebut adalah di bidang pelayanan publik.⁸

3. Permasalahan Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai aparatur negara dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Konsepsi Pelayanan Publik, berhubungan

⁸ Arisanti Ana 2010 *Kualitas Pelayanan Publik* <http://anaarisanti.blogspot.com/2010>

dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.⁹

Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya Permasalahan Pelayanan Publik. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dari sisi pola penyelenggaraannya, dapat dilihat pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain sebagai berikut.

a. Kurang responsif

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsure pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. Kurang informatif

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

⁹ Agus Dwiyanto. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?* Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Hal. 35.

c. Kurang *accessible*

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih atau pun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Birokratis

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan, saran, atau aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.¹⁰

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Budi Winarno, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik sebagai berikut.

- 1) Faktor kesadaran; adalah kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi kesungguhan dan

¹⁰ Lembaga Administrasi Negara 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.

disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar.

- 2) Faktor aturan; adalah aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja. Aturan ini mutlak kebenarannya dalam organisasi dan pekerjaan dikerjakan dengan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.
- 3) Faktor organisasi; merupakan suatu alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- 4) Faktor pendapatan; adalah pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Dengan pendapatan yang cukup yang dimiliki pegawai akan membuat motivasi dalam hal bekerja.
- 5) Faktor keterampilan; adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pelayan publik, sangat mendukung jalannya pelayanan public. Ada tiga kemampuan yang dimiliki oleh pelayan publik, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan konseptual.
- 6) Faktor sarana; adalah sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat Bantu, dan fasilitas lain yang dilengkapi seperti fasilitas komunikasi dan lain-lain.¹¹

B. Standar Pelayanan (*Standart Operating Procedure/SOP*)

1. Pengertian Standar Pelayanan

Standar atau ukuran dasar adalah untuk mengetahui mutu pelayanan. Sasaran ukurannya adalah untuk mengetahui apakah apakah pelayanannya sudah

¹¹ Dedi Wiarno, 2001. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Raja

memuaskan atau belum memuaskan. Standar pelayanan birokrasi pada umumnya ditentukan dalam undang-undang atau perundang-undangan.

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas.

Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, penentuan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur sarana 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.

Memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Selain itu SOP juga bermanfaat dalam hal-hal berikut: (1) Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted* (terus menerus); (2) Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku; (3) Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan; (4) Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan; (5) Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan; (6) Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu.¹²

¹² Helmi Eudy, Ahmad, dkk. 2002. *Memahami Anggaran Publik*. Yogyakarta: IDEA Press

Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pada Bab V Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan tentang standar pelayanan publik sebagai berikut.

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- b. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan
- d. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- e. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur

- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 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 keraguraguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memantapkan berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih

sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya penyimpangan penyelenggaraan pelayanan.

2. Standart Pelayanan Minimal dan Pelayanan Prima

Standar Minimum Pelayanan adalah standar kualitas pelayanan yang sekurang-kurangnya harus dipenuhi oleh setiap institusi penyelenggara pelayanan publik dengan kualitas hasil kerja yang diukur dari tingkat kepuasan minimum yang dapat diterima masyarakat pengguna pelayanan publik. Standar Minimum Pelayanan itu harus dapat menjadi acuan:

- a. bagi instansi penyelenggara pelayanan publik dalam menilai tingkat keberhasilannya dalam perencanaan, pengorganisasian, penetapan dan pelaksanaan mekanisme operasi dan prosedur pelayanan, penetapan kompetensi petugas, serta bekerjanya mekanisme dan prosedur pelayanan terhadap keluhan publik; dan
- b. bagi masyarakat penerima pelayanan publik dalam menetapkan hak dan kewajibannya sebagai konsumen, mengukur kualitas hasil pelayanan yang diberikan oleh instansi yang bersangkutan, serta kedudukan dan hak-haknya untuk mengajukan keluhan-keluhan.¹³

Bentuk pemenuhan standar pelayanan publik institusi penyedia pelayanan publik di Indonesia, baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, adalah kewajiban untuk melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah suatu standar dengan batas minimal tertentu

¹³ Harisun. 2010. *Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. <http://docs.google.com/> Online,

untuk mengukur kinerja pelaksanaan kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan daerah, berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Standar Pelayanan Minimal mencakup kewenangan wajib instansi penyedia pelayanan publik, jenis pelayanan, indikator, dan nilai (*benchmark*). Kewenangan wajib adalah bentuk kewenangan instansi penyedia pelayanan publik yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh pemerintah untuk menjamin terlaksananya pelayanan dasar kepada masyarakat. Jenis pelayanan berisi tentang bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh instansi sebagai bentuk pelaksanaan kewenangan wajib. Masing-masing instansi penyedia pelayanan publik memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda. Jenis pelayanan tersebut selanjutnya ditentukan indikatornya berdasarkan indikator tersebut, ditetapkan nilai (*benchmark*). Nilai inilah yang menjadi Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi.

Negara maju, Standar Pelayanan Minimal tercermin dalam kontrak pelayanan antara pemerintah dengan masyarakatnya, atau dikenal dengan istilah *Citizen's Charter*. Apabila Standar Pelayanan Minimal sebagai bentuk kontrak pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh institusi penyedia pelayanan publik, maka salah satu tujuan reformasi sektor publik yaitu manajemen sektor publik yang berorientasi pada publik akan terwujud.¹⁴

¹⁴ Horiyati, 2010, *Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*, <http://docs.google.com/> Online, diunduh

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas). Dengan demikian dapat ditarik pengertian secara sederhana bahwa layanan prima adalah layanan yang bermutu. Lebih jauh lagi hakekat dari pelayanan umum yang prima adalah berupa upaya-upaya sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat secara luas.¹⁵

Dalam mendukung terselenggaranya pelayanan umum yang prima, pelayanan umum tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Sederhana, artinya dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit, dan persyaratannya mudah dipenuhi.
- b. Terbuka, artinya masyarakat ingin dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparat yang bertugas melayani harus memberikan penjelasan sejujur-

jujurnya, dan apa adanya sesuai dengan peraturan perundangan yang mengaturnya.

- c. Tepat, artinya pemberian pelayanan dapat dilakukan secara tepat arah dan sasarannya, tepat jumlahnya tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu.
- d. Lengkap, artinya apa yang diharapkan dan diinginkan masyarakat terhadap suatu pelayanan tertentu dapat tersedia secara lengkap.
- e. Lancar, artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri.
- f. Wajar, artinya pelayanan dilakukan sebagaimana mestinya dan tidak dibuat-buat.
- g. Terjangkau, artinya biaya pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Keputusan MenPAN Nomor 63 Tahun 2006, ada beberapa asas pelayanan publik, sebagai berikut.

- 1) Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan

- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat..
- 5) Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹⁶

Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah kepada warga negara tanpa terkecuali. Sebuah pelayanan publik dikatakan baik dan dapat diterima jika berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Profesionalisme penyelenggara pelayanan publik diperlukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang semakin meningkat dan kompleks. Era globalisasi ditandai dengan transparansi di setiap bidang kehidupan. Birokrasi yang berbelit, waktu lama, dan biaya mahal merupakan beberapa hambatan pelayanan publik yang dirasakan oleh konsumen sampai saat ini. Penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya dapat meminimalkan kendala-kendala tersebut dengan tetap mengedepankan profesionalisme kerja dan kepuasan pelanggan.

¹⁶ Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PT PLN merupakan usaha dan bagian dari pelayanan pemerintah terhadap publik akan kebutuhan guna aliran listrik untuk kesejahteraan. Seiring perkembangan jaman, maka bentuk pelayanan yang diberikan PT PLN pun semakin meningkat dan bervariasi. Kualitas pelayanan PT PLN juga perlahan dan pasti mulai ditingkatkan, antara lain salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Saat ini energi listrik merupakan satu-satunya energi paling banyak pemakainya. Energi listrik merupakan energi yang makin menempati peran penting dalam kehidupan. Kebutuhan konsumen terhadap energi listrik sifatnya vital dan tidak dapat ditunda karena hampir setiap aktivitas kehidupan memerlukannya. PT PLN sebagai lembaga pemerintah yang memegang kendali pelayanan publik akan energi listrik seharusnya dapat memberikan kebijakan-kebijakan yang tidak merugikan dan memuaskan pelanggan. Masih banyak terdengar keluhan pelanggan sebagai bentuk ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan PLN. Keluhan-keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PLN diantaranya:

- (1) biaya rekening listrik yang membengkak;
- (2) pencatatan meteran yang asal tebak, pemadaman listrik secara sepihak;
- (3) perbaikan kerusakan yang lamban; dan
- (4) penanganan gangguan listrik yang kurang cepat, pemasangan listrik

Untuk mengetahui sejauh mana efektifitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT PLN sesuai dengan prinsip standar pelayanan dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, maka diperlukan prosedur pengukuran terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, antara lain meliputi hal-hal berikut:

- (1) dasar hukum pelayanan;
- (2) prosedur penyelenggaraan pelayanan;
- (3) biaya/tarif layanan;
- (4) bentuk layanan publik dan waktu penyelesaian;
- (5) layanan tehnik;
- (6) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- (7) jaminan pelayanan keamanan dan kenyamanan dan evaluasi kerja:

Skema dalam penelitian ini sebagai berikut.

