

**BAB II**

**TINJAUAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PELAYANAN**

**PUBLIK**

**A. Pelayanan Publik**

**1. Pengertian Pelayanan Publik**

Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli antara lain menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik<sup>1</sup> ditahun 2009 pemerintah menerbitkan Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu tentang prinsip-prinsip Kepemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan.<sup>2</sup>

Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani

---

<sup>1</sup> Pipit R., Kartawidjadja. Pemerintah Bukanlah Negara, Studi komporasi Pemerintah RI dengan Negara

<sup>2</sup> Tommy Sadi, *kajian Hukum Tentang Peneraoan prinsip Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jurnal Lex et Societatis, vol V(Agustus 2017)*, hlm 142

kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.<sup>3</sup> 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 dilakukan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Seperti yang di kemukakan oleh Agung kurniawan; “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Di dalam SK Menpan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>3</sup> Badudu, Jus dan Zain, Sultan Muhammad, 2001, *Kamus Bahasa Indonesia* Jakarta, Balai Pustaka. hlm. 781

Disisi lain berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi dari pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya Sampura Lukman berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>4</sup> Ditinjau dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.<sup>5</sup>

Pendapat lain diutarakan oleh Moenir, A.S menurutnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan

---

<sup>4</sup> Lukman, Sampura, 2000, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN, hlm. 8

<sup>5</sup> Tim Peneliti Lemlit UI, 2002, *Naskah Akademik RUU tentang Pelayanan Publik*, Jakarta, Lemlit UI, hlm 4

merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.<sup>6</sup>

Mengikuti uraian diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

## **2. Bentuk Bentuk Pelayanan**

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Adapun bentuk layanan 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-bidang lain yang tugas nya meberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang di harapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku layanan:

---

<sup>6</sup> Moenir, A S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara, hlm 27.

<sup>7</sup> Raminto, Atik Septi Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, Hlm. 4-5

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

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan 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) Pertama, layanan berupa petunjuk informasi dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian, dan pemberitahuan.

c. Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk

perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, listrik dan sebagainya.<sup>8</sup>

### **3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan hak dari tiap masyarakat yang didalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung suatu prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan,

---

<sup>8</sup> Agus Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, hlm 136.

kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam diantaranya:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.<sup>9</sup>

Disisi lain penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan/pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan yang sesuai terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - 2) Unit kerja maupun pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetntukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

---

<sup>9</sup> Sujardi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, PT Refika Aditama, hlm 12

- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial.
- f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan secara teknologi telekomunikasi dan informatika.<sup>10</sup>
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi.
- i. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan: aparat penyelenggaraan pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan yang disertai rasa ikhlas.
- j. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.<sup>11</sup>

Dari pemaparan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai penyusunan prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik

---

<sup>10</sup> Ibid, hlm 65

<sup>11</sup> Ibid, hlm 66

oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya suatu prinsip dalam kegiatan pelayanan publik ini maka diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang telah sesuai dengan kebutuhan serta proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan karena dalam hal ini pelayanan yang berupa jasa kualitasnya dilihat dari elemen struktur maupun proses.

#### **4. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat, selain itu untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut:

- a. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan public harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>12</sup>

Menurut uraian diatas asas-asas pelayanan publik mempunyai peran penting dalam pelayanan publik, asas yang diwajibkan untuk dipenuhi dalam setiap proses pelayanan publik diantaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif,

---

<sup>12</sup> Husni Tamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo, hlm 59-60

keamanan, hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut diharapkan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat dalam hal pelayanan. Dari hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, maka dari itu asas-asas untuk mengembangkan kinerja aparatur pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

## **5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah dimana instansi pemerintah tersebut merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan usaha Milik daerah (BUMD) yang disisi lain berperan sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, badan hukum maupun instansi pemerintah. Pemerintah menjalankan pelayanan publik menggunakan suatu organisasi birokrasi yang mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja serta struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan

wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai suatu tujuan.

Agar terciptanya suatu pelayanan publik yang berkualitas dalam suatu birokrasi maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliuti beberapa jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Pelayanan publik ini mempunyai fungsi yang vital dalam sistem pemerintahan pusat maupun daerah, dalam pemerintahan daerah fungsi pelayanan tidak bisa dihindari karena sudah menjadi kewajiban pemerintah daerah bahwa pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu urusan pemerintahan yang menjadikan pemerintah daerah bisa disebut sebagai sebuah etintas pemerintahan,<sup>13</sup> oleh sebab itu tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik merupakan suatu instrument yang tepat guna mencapai suatu sistem pemerintahan yang baik. Dalam tugas pemerintah yang beragam terdapat adanya suatu pelayanan dasar yang diperuntukan bagi masyarakat seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 9 Undang Undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah sebagaimana terakhir kalinya diubah dengan Undang Undang nomor 9 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolute, urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Krisno Hadi, *Kebijakan birokrasi dalam upaya pelayanan publik berkualitas*, jurnal UNISIA, Vol XXXII (Juni 2009), hlm 23.

<sup>14</sup> Irwan Gani, *Evaluasi Penerapan dan Pencapaian Standar pelayanan Minimal pada Kab/Kota di Provinsi Kalimantan Timur*, jurnal forum ekonomi, XIX (November 2017), hlm 16.

Tugas pemerintahan konkuren yang terdiri dari urusan wajib dan pilihan yang dimana didalam urusan wajib pemerintah terdapat adanya urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar masyarakat yang terdiri dari :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan pemukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Apabila dilihat dari pemaparan diatas dapat dilihat bahwa urusan wajib pemerintahan pun melibatkan adanya suatu pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat mulai dari aspek pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, sosial dan sebagainya.

## **B. Standar Pelayanan Minimal**

### **1. Pengertian SPM**

Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik dimana standar pelayanan minimal menyangkut mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasan masyarakat. Dalam beberapa sumber telah dijelaskan mengenai pengertian SPM yang diantaranya sebagai berikut:

- a. Menurut Undang Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (27) mengatakan Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal
- b. Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.
- c. Lampiran Surat Edaran Dirjen OTDA Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 juli 2002 menyatakan Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.
- d. PP Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pasal 1 ayat (6) berbunyi standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal

Selain pengertian SPM yang telah dipaparkan diatas ada pendapat ahli yang juga mengatakan mengenai pengertian Standar Pelayanan Minimal

selanjutnya Standar Pelayanan Minimal menurut Kodoatie merupakan hak dan kewajiban penerima dan pemberi layanan yang disusun sebagai alat pemerintah dan pementintah daerah untuk menjamin masyarakat memperoleh jenis dan mutu pelayanan dasar secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.<sup>15</sup>

Dari beberapa uraian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai definisi standar pelayanan minimal yaitu standar Pelayanan Minimal atau yang sering disebut dengan istilah SPM merupakan ketentuan tentang jenis serta mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak didapatkan oleh setiap warga negara se cara minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum terhadap masyarakat. Dengan adanya SPM maka akan terjamin kualitas dan kuantitas minimal dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

## **2. Komponen Standar Pelayanan Minimal**

Pelayanan publik yang mutlak memerlukan standarisasi pelayanan. Penerapan SPM dimaksudkan untuk menjamin akses dan mutu bagi

---

<sup>15</sup> Darmawan Listya Cahya, Dwi Suci Lestari, *Identifikasi Tingkat Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Penatataan Ruang Di provinsi Nusa Tenggara Timur*, Jurnal Planesa, Vol IV (Mei 2013), hlm 2.

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah<sup>16</sup>. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi layanan. Standar pelayanan yang dimaksud, sekurang-kurangnya meliputi:

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 rinciannya 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 penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>16</sup> Esti Setiawati, *Studi Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan dasar Di Kabupaten Bantul*, Jurnal pendidikan Ke-SD-an, IV (Januri 2018), hlm. 285

f. Kopetensi petugas pemberi layanan

Kopetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>17</sup>

Selain komponen SPM yang telah disebutkan diatas dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga telah mengatur mengenai komponen-komponen standar pelayanan minimal yang wajib diterapkan, sesuai yang tertera pada Pasal 21 Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 yang mengatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Persyaratan

Syarat yang harus dpenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

c. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan

d. Jangka waktu penyelesaian

---

<sup>17</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih, OP.Cit., hlm 20-21

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

e. Biaya atau tariff

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Adanya peralatan-peralatan yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat

h. Kompetensi pelaksana

Kemampuan pemberi pelayanan publik yang berkompeten agar memberikan pelayanan yang professional

i. Pengawasan internal

Suatu tindakan yang dilakukan agar para aparatur bekerja sesuai ketentuan yang telah ditentukan

j. Pengaduan, saran dan masukan

Suatu aspirasi atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pelaksana

k. Jumlah pelaksana

Satuan jumlah para aparatur yang bekerja memberikan pelayanan dalam suatu produk pelayanan

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

Adanya sebuah kepastian bagi masyarakat penerima layanan agar hak-hak masyarakat dapat diterima dengan baik dan dipenuhi oleh aparatur pemberi layanan

- m. Evaluasi kinerja pelaksana

Proses pembenahan kinerja internal dari pemberi layanan dan pihak pihak yang terkait.

Penetapan komponen standarisasi pelayanan sebagaimana dimaksud diatas sesungguhnya dimaksudkan untuk menghasilkan output pelayanan yang optimal. Dengan adanya pelaksanaan kebijakan SPM diharapkan SPM diprioritaskan agar mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat sebagai cerminan negara yang sejahtera berdasarkan paradigma *Good Governance*.<sup>18</sup>

### **3. Tujuan Dan Manfaat Implementasi SPM**

Beragamnya kondisi daerah dinilai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik kepada setiap masyarakat sehingga perlu adanya pengimplementasian Standar Pelayanan Minimal yang dijadikan patokan atau tolok ukur pelayanan aparatur kepada masyarakat. Dengan adanya sebuah

---

<sup>18</sup> Novira Wijanarti, *Evaluasi Penacapaian Standar Pelayanan Minimal Berdasarkan Prinsip Good Governance Di Sekolah Dasar Negri*, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol III ( Juli-Desember 2016), hlm 210.

implementasi kebijakan yang telah ditentukan diharapkan pelayanan tersebut dapat diterima dengan adil dan merata. Implementasi kebijakan merupakan proses melaksanakan kebijakan segera setelah penetapan peraturan atau Undang-undang.

Implementasi merupakan pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerjasama menjalankan kebijakan guna mencapai tujuan.<sup>19</sup> Diantaranya tujuan dari Implementasi Standar Pelayanan Minimal ialah sebagai berikut:

- a. Sebagai pedoman bagi Badan Layanan Umum dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.
- b. Agar terjaminnya hak masyarakat dalam menerima suatu pelayanan
- c. Mendorong agar terciptanya keselarasan dalam pelayanan publik disetiap daerah.
- d. Akutambilitas Badan Layanan Umum dalam penyelenggaraan layanan
- e. Terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Selain adanya tujuan dari Standar Pelayanan Minimal yang telah dipaparkan, disisi lain Implementasi Standar Pelayanan Minimal juga memiliki suatu manfaat yang antara lain:

---

<sup>19</sup> Teguh Prasetya, Muslih Faozanudin, Dyah Retna Puspita, *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar (SPM-DIKDAS) Tingkat SMP( Studi Pada SMPN 6 SATu Atap Rembang Dan SMPN 3 Purbalingga*, vol IV( Juni 2018), hlm5

- a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui diberikannya sebuah jaminan mengenai penerapan SPM dalam pelayanan publik.
- b. Dapat menentukan sebuah dana anggaran yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik
- c. Menjadi dasar untuk menentukan anggaran berbasis kerja
- d. Dapat meningkatkan akuntabilitas pemerintah karena masyarakat dapat mengukur sejauh mana kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- e. Sebagai tolok ukur untuk mengukur tingkat keberhasilan pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik.
- f. Menjadi dasar bagi pelaksanaan pengawasan sebagai bahan evaluasi kinerja.

Dengan diterapkannya sebuah Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta pelakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan deskriminasi pelayanan, perlu pula mendapatkan pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.