

Evaluation Of Public Service Standart (Case Study At The Education And Training Agency Of Yogyakarta Special Region)

Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta)




Muhammad Khozin<sup>1</sup>, Gerry Katon Mahendra<sup>2</sup>, Anike Febriyani Nugraha<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Public Administration Study Program, Faculty of Economic, Social Science and Humaniora, Universitas Aisyiyah Yogyakarta

<sup>123</sup> Jalan Ring Road Barat 63 Mlangi Nogotirto Gamping Sleman 55292 Daerah Istimewa Yogyakarta. Indonesia

<sup>123</sup> oazin\_siin@yahoo.com, gerrykatonvw@gmail.com, administrasipublik@unisayogya.ac.id

\* Penulis Korespondensi: gerrykatonvw@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	
<p><b>Keywords</b>                      Service Standart;                      Education;                      Training;</p>	<p><b>ABSTRACT</b>                      Improvement and quality assurance of public services is very needed, therefore the Government through Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards requires that every public service provider be obliged to establish and apply Public Service Standards for each type of service that it provides. One of them is the Yogyakarta Education and Training Agency as a public service provider in the form of education, training, and competency development for the State Civil Apparatus. Public service standard documents that have been prepared by the Yogyakarta Education and Training Agency in 2017 need to be evaluated because they allegedly did not meet the method in the preparation process. The research conducted is a literature review with data mining techniques using observation techniques, interviews, mini focus group discussions and public hearings. Based on the research results it is known that the public service standard documents that have been owned by the Yogyakarta Education and Training Agency are still not comprehensive, but this solution is then obtained after an analysis and discussion with stakeholders at the Yogyakarta Education and Training Agency has also successfully identified various types of services that need to be it is prioritized to develop public service standards.</p>
<p><b>Kata Kunci</b>                      Standar Pelayanan;                      Pendidikan;                      Pelatihan;</p>	<p><b>ABSTRAK</b>                      Peningkatan dan penjaminan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan, oleh sebab itu Pemerintah melalui Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mewajibkan setiap penyelenggara layanan publik harus menyusun, menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang diselenggarakannya. Salah satunya Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik berupa pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara. Dokumen standar pelayanan yang telah disusun Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY pada tahun 2017 perlu dievaluasi karena disinyalir tidak memenuhi kaidah dalam proses penyusunannya. Penelitian yang dilakukan merupakan kajian literatur dengan teknik penggalan data menggunakan teknik observasi, interview, mini focus group discussions dan public hearing. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dokumen standar pelayanan publik yang sudah dimiliki Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY masih belum komprehensif, namun hal tersebut kemudian didapatkan solusinya setelah dilakukan analisis dan diskusi dengan pemangku kepentingan pada Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY.</p>
<p><b>Riwayat Artikel</b>                      Pengiriman 09 April 2019                      Penelaahan 06 September 2019                      Diterima 09 Februari 2020</p>	<p>Copyright ©2020 <a href="#">Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)</a>                      This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-NC-SA</a> license.                      Akses artikel terbuka dengan model <a href="#">CC-BY-NC-SA</a> sebagai lisensinya.</p> 

## **Pendahuluan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanahkan negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dalam rangka memenuhi hak-hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pemerintah Daerah sebagai pelaksana layanan publik yang terdekat keberadaannya dengan masyarakat wajib untuk melaksanakan layanan kepada masyarakat dengan baik. Hal ini sesuai dengan tuntutan dan semangat tata kelola pemerintahan yang baik serta demokratis agar terpenuhi hak-hak sipil setiap warga negara dan juga kebutuhan dasarnya. Sejalan dengan yang diamanatkan Pembukaan UUD Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa, tujuan dari berdirinya Negara Republik Indonesia adalah salah satunya untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Bagaimanakah kepatuhan pemerintah (kementerian, lembaga, daerah) terhadap UU No 25 tahun 2009 ini?. Sejak tahun 2013 Ombudsman Republik Indonesia sudah melaksanakan penilaian atas tingkat kepatuhan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah akan standar pelayanan. Hal ini sesuai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional tahun 2015-2019 yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015, yang mana Pemerintah dan Pemerintah Daerah harus patuh terhadap UU No 25 Tahun 2009. Namun sayangnya hasil penilaian masih menunjukkan minimnya jumlah instansi pemerintah yang masuk pada zona hijau. Sebut saja hasil survey terhadap kepatuhan provinsi terhadap standar pelayanan publik pada tahun 2017 menunjukkan, dari 22 provinsi yang disurvei hanya ada 6 pemerintah provinsi yang masuk dalam zona berwarna hijau, 10 provinsi masuk dalam zona berwarna kuning dan 6 provinsi masuk dalam zona berwarna merah. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan akan layanan berkualitas kepada masyarakat belum bisa dipenuhi oleh pemerintah (Laporan Hasil Inisatif Ombudsman Tahun 2017).

Kualitas serta jaminan pelayanan kepada publik harus sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan untuk melindungi warga negara dari malpraktik kewenangan dalam penyelenggaraan layanan publik. Oleh karenanya seluruh penyedia layanan kepada publik diharuskan melakukan penyusunan, kemudian menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan. Setiap pelayanan yang diselenggarakan dan bersifat jasa, maka pelayanan yang diselenggarakan harus memperhatikan prinsip pelayanan publik, diantaranya; kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, memiliki ketepatan waktu, akurasi produk layanan, keamanan dan keselamatan dalam pelayanan, tanggung jawab, didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap, kemudahan dalam mengakses layanan, disiplin, kesopan dan keramahan para petugasnya

dan tak lupa juga terkait dengan kenyamanan. (Sinambela, 2008), teori ini sangat dekat dengan konsep standar pelayanan publik yang diberlakukan di Indonesia. Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PerMenPAN RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Pada kebijakan tersebut diamanahkan bahwa seluruh penyelenggara layanan publik harus melakukan penetapan dan melaksanakan standar pelayanan publik atas semua pelayanan yang diselenggarakannya.

Sejak diberlakukannya kebijakan standar pelayanan, seluruh penyelenggara pelayanan publik baik yang berada pada level pusat maupun yang ada pada level daerah bergegas untuk melaksanakannya. salah satunya Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY (Bandiklat DIY). Sejalan dengan UU No 25 tahun 2009 dan PerMenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tersebut, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (Pemda DIY) menerbitkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan. Pemerintah DIY yang pada tahun 2017 termasuk dalam zona yang berwarna kuning dengan capaian tingkat kepatuhan standar pelayanan publik 71.15 terus menggenjot organisasi perangkat daerahnya untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan. Tak terkecuali Bandiklat DIY. Pada tahun 2017 Bandiklat DIY menyusun dan menerapkan standar pelayanan untuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Namun demikian proses penyusunan standar pelayanan tersebut beserta implementasinya disinyalir belum pada tataran kondisi yang ideal. Sehingga dibutuhkan suatu penelitian ilmiah mengenai standar pelayanan di Bandiklat DIY. Lalu bagaimanakah standar pelayanan publik yang telah disusun oleh Bandiklat DIY ditinjau dari proses penyusunannya, substansi isi dan ketaatan terhadap aturannya.

### **Studi Kepustakaan**

Dari hasil penggalian data melalui proses-proses diatas dilakukan telaah literatur, telaah hukum dan perundang-undangan dilakukan beriringan dengan proses studi lapangan. Kemudian dilakukan *crosscheck* antara data lapangan dengan literatur dan aturan yang seharusnya dilakukan.

### **Pelayanan Publik**

Secara konseptual, pelayanan memiliki arti memberikan bantuan kepada orang lain atas apa yang dibutuhkan melalui sebuah aktivitas melayani. Sebab manusia pada dasarnya adalah makhluk yang sangat tergantung kepada orang lain, sehingga memerlukan bantuan

orang lain untuk memenuhi kebutuhan dirinya. Oleh karena itu Sinambela pada tahun 2010 mendeskripsikan pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh entitas pemerintah kepada manusia dan aktivitas tersebut menguntungkan pada suatu kelompok, dan menjanjikan kepuasan meskipun hasilnya tidak harus berupa suatu produk yang berbentuk (Sinambela, 2010). Pelayanan publik diartikan sebuah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang tidak terlihat dan dilakukan untuk merespon atas terjadinya interaksi antara pelanggan dengan pegawai yang dikelola oleh entitas pemberi layanan yang bertujuan untuk memecahkan kendala/masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan (Ratminto, Atik, 2013).

UU No 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan publik adalah 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. Berdasarkan definisi tersebut, maka pelayanan publik/pelayanan umum dapat kita artikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh entitas berupa instansi pemerintahan maupun entitas swasta berupa penyediaan barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan warga negara maupun dalam rangka memenuhi kewajiban negara kepada masyarakat yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan.

UU No 25 tahun 2009 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap entitas penyelenggara negara, BUMN/BUMD, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kepentingan penyelenggaraan pelayanan publik maupun badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kegiatan layanan publik. Sedangkan ruang lingkup layanan publik meliputi penyelenggaraan pendidikan, penyelenggaraan pengajaran, penyediaan pekerjaan dan lapangan usaha, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. Dari deskripsi tersebut maka dapat didefinisikan bahwa aktivitas pelayanan adalah aktivitas yang dapat dinikmati atas akibat hubungan antara *customers* (penerima layanan) dan *providers* (penyedia layanan) dengan memanfaatkan organisasi atau sebuah entitas usaha.

### **Azas, prinsip dan standar pelayanan publik**

Secara konsep dan tujuan, penyelenggaraan pelayanan publik adalah aktivitas memberikan rasa puas kepada masyarakat. Untuk menciptakan rasa puas tersebut diperlukan komitmen terkait kualitas layanan yang profesional. Azas dalam penyelenggaraan layanan publik dapat dilihat dari sisi transparansi, akuntabilitas, kondisional, keamanan, partisipatif,

keseimbangan dan kejelasan antara hak dan kewajiban. Dalam pelaksanaan aktivitas layanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai arahan dalam mendukung jalannya aktivitas pelayanan. Prinsip-prinsip tersebut adalah prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, prinsip kepastian waktu, prinsip akurasi, prinsip keamanan, prinsip tanggung jawab, prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, prinsip kemudahan akses, prinsip kedisiplinan, prinsip kesopan dan keramahan, serta prinsip Kenyamanan. (Sinambela, 2008). Sedangkan Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2018) mengatakan bahwa pelaksanaan layanan publik harus memiliki standar pelayanan yang jelas dan seharusnya disosialisasikan agar dapat dijadikan jaminan akan adanya kejelasan dan kepastian untuk para penerima layanan (*customers*). Standar pelayanan adalah sebuah ukuran yang dibakukan dan harus ditaati baik oleh penyelenggara layanan maupun pengguna layanan, adapun standar pelayanan tersebut paling tidak mencakup:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- b. Produk Pelayanan
- c. Sarana dan prasarana
- d. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Azas, prinsip, dan standar pelayanan yang disebutkan diatas adalah pegangan dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan oleh entitas berupa lembaga pemerintah. Azas-azas tersebut juga bermanfaat untuk indikator yang digunakan dalam pelaksanaan evaluasi dan juga kinerja kualitas pelayanan bagi para penyelenggara layanan publik.

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen adalah sebuah seni merencanakan, mengorganisasikan, menyusun, mengarahkan dan mengawasi atas sumberdaya yang dimiliki untuk menggapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Sedangkan pelayanan adalah hasil usaha yang kasat mata dimana dalam pelaksanaannya melibatkan berbagai sumberdaya dan mempergunakan alat (Ratminto, Atik, 2006).

Berdasarkan definisi manajemen serta definisi pelayanan tersebut diatas maka kita dapat definisikan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan seni menyusun rencana, mengimplementasikan, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas layanan agar tercapainya tujuan pelayanan (Ratminto, Atik, 2006).

Sedangkan definisi mengenai barang publik dan jasa publik akan lebih mudah untuk

dimengerti kalau kita menggunakan taksonomi barang dan jasa sebagaimana tergambar pada peraga berikut ini:

**Tabel 1. Matiks Barang dan Jasa**

Tingkat Keterhabisan	Tingkat Eksklusivitas	
	Rendah	Tinggi
Tinggi	Barang/jasa milik bersama	<b>Barang/jasa privat</b>
Rendah	<b>Barang/jasa publik</b>	Barang/jasa semi publik

Sumber: (Ratminto, Atik, 2018)

Manajemen pelayanan publik yang merupakan salah satu area penting dalam agenda reformasi birokrasi adalah salah satu sektor yang penuh sorotan dan penuh kritik. Isu pelayanan yang sebelumnya adalah ranah sektor swasta, karena perkembangan dan tuntutan organisasi publik, maka isu ini kini bertransformasi dalam sektor publik (Nurmandi, 2010). Sekarang istilah *customer/konsumen/consumer* menjadi rujukan dan diterima oleh sektor publik. Istilah-istilah tersebut kemudian bertransformasi menjadi *clients/tenants/residents*, dan juga *claimants*

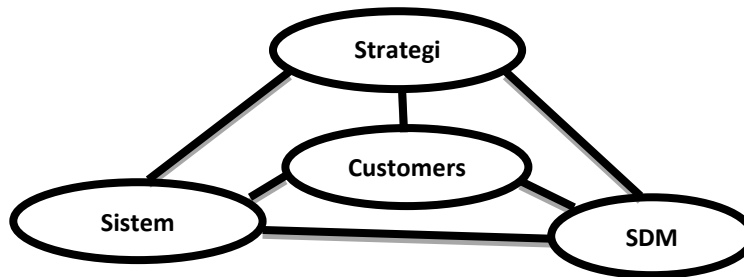
### Standar Pelayanan

Reformasi birokrasi merupakan agenda pengendalian dalam pembangunan yang memiliki peran strategis untuk menjamin jalannya rencana dan program pembangunan. Oleh karena itu, pada tahun 2010, Presiden menerbitkan Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 sebagai pelaksanaan amanat atas UU No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang 2005-2025. Tak lain *ending* dari ini semua adalah untuk perwujudan peningkatan kualitas layanan publik, peningkatan akuntabilitas dan juga transparansi.

Adapun sasaran agenda reformasi birokrasi ini adalah makin meningkatnya kinerja birokrasi kita yang fokus pada hasil dengan melakukan perubahan –perubahan yang terencana, melalui proses yang bertahap, dan saling bersinergi untuk berintegrasi dari seluruh unsur strategis birokrasi. Hal ini sering kita sebut 8 area perubahan reformasi birokrasi, yaitu Pola Pikir dan Budaya Kerja, Penataan Peraturan Perundang-undangan, Penataan dan Penguatan Organisasi, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur; Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja; dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Untuk mencapai perubahan pada area ke 8 yakni peningkatan kualitas pelayanan publik perlu adanya rencana aksi yang dapat mempercepat perubahan. Salah

satunya dengan melakukan penyediaan standar pelayanan yang dalam proses penyusunannya harus melibatkan masyarakat.

Pelibatan masyarakat sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini senada dengan teori segi tiga pelayanan publik yang menempatkan *customer* sebagai fokus dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun penggambaran teori segitiga pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Teori Segitiga Pelayanan Publik (Albert dan Zemke)  
Sumber: (Ratminto, Atik, 2018)

Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa aspek strategi pelayanan, aspek sistem dan aspek SDM saling berhubungan langsung dengan konsumen. Dengan begitu maka akan dihasilkan pelayanan yang fokus kepada konsumen. Di era *good governance* ini, hasil yang muncul dari sebuah proses pelayanan publik justru akan menjadi faktor utama untuk perbaikan kualitas pelayanan kedepan. Artinya pada setiap proses akan ada *feedback* untuk perbaikan pelayanan berikutnya yang lebih baik. Pelibatan konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya pada evaluasi semata, namun juga dengan pelibatan pada proses penyusunan standar pelayanan. Sehingga standar pelayanan yang ada tidak hanya asal susun, namun juga memperhatikan kebutuhan konsumen. Selain itu standar pelayanan yang ada bukan hanya membiasakan yang sudah biasa. Namun setiap langkah penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat terjaga dan tetap konsisten siapapun pelaksananya.

## Metode

Berdasarkan jenisnya kajian ini termasuk dalam kajian literatur, karena menggunakan beberapa dukungan teori dan aturan dalam proses analisisnya. Kajian ini dilaksanakan pada satu periode waktu tertentu dan dilakukan selama 3 (tiga) bulan dengan sistem paralel.



Adapun teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah :

a. Studi Literatur

Dalam proses penggalian data, studi literatur dilaksanakan melalui proses pengkajian atas literatur-literatur serta berbagai dokumen resmi, seperti data-data terkait penyelenggaraan pelayanan, peraturan daerah, Peraturan Daerah DIY, keputusan Bandiklat DIY, laporan - laporan penelitian sebelumnya, buku referensi serta jurnal terkait yang memiliki hubungan dengan masalah kajian. Tujuannya adalah untuk mencari konsep dan dukungan teori yang ada relevansinya dengan pokok masalah kajian dan akan digunakan dalam menganalisis pokok masalah.

b. Telaah hukum dan perundang-undangan

1. UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. PermenPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

c. Studi Lapangan

Studi lapangan dilaksanakan dengan:

1. Observasi

Observasi dilaksanakan untuk menggali informasi secara langsung di Bandiklat DIY terkait dokumen standar pelayanan yang telah disusun serta *crosscheck* dengan penerapannya di lapangan.

2. Interview

Interview dilakukan dengan unit kerja penyedia layanan guna menggali informasi dan konfirmasi lebih dalam terkait penerapan standar pelayanan yang ada dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukannya. Interview ini dilakukan apabila data sekunder tidak cukup untuk menunjang. Dan dimungkinkan interview akan diubah dalam format mini *focus grup discussion* jika narasumber lebih dari satu orang

3. *Mini Focus Group Discussion (FGD)*

Setelah berhasil mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan serta gambaran penerapan standar pelayanan publik yang disusun oleh Bandiklat DIY tahapan berikutnya adalah mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh manajemen dalam penerapan standar pelayanan.

4. *Public Hearing*

*Public Hearing* dilaksanakan dalam rangka menjaring aspirasi dari masyarakat penerima layanan. Dengan demikian diharapkan rekomendasi dari penelitian ini dapat lebih



akomodatif dan responsif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, guna menyempurnakan standar pelayanan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Aspek Proses Penyusunan**

Penyusunan standar pelayanan di DIY telah diatur dan diarahkan dengan Peraturan Gubernur DIY No.4 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan. Peraturan Gubernur tersebut menjadi pedoman untuk semua satuan kerja di lingkungan Pemda DIY dalam melakukan penyusunan, penetapan dan juga penerapan standar pelayanan untuk memberikan jaminan pelayanan serta sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas dan kinerja layanan kepada masyarakat. Namun berdasar telaah terhadap dokumen standar pelayanan serta dokumen standar operasional prosedur (SOP) yang ada, dan juga dukungan data primer, proses penyusunan standar pelayanan publik belum mengikuti proses sebagaimana disampaikan dalam Peraturan Gubernur DIY No. 4 Tahun 2016.

Yang mana disebutkan bahwa tahapan proses penyusunan standar pelayanan meliputi:

- a. tahapan penyusunan rancangan;
- b. tahapan pelibatan (partisipasi) masyarakat dalam penyusunan;
- c. tahapan penetapan ;
- d. tahapan penetapan maklumat pelayanan;
- e. tahapan penerapan; dan
- f. tahapan pemantauan dan evaluasi

Pada tahapan point a, dalam penyusunan rancangan standar pelayanan ternyata belum melibatkan *shareholder* terkait pelayanan yang disusun standar pelayanannya. Sehingga boleh dikatakan standar pelayanan yang disusun tidak melalui diskusi terlebih dahulu dengan pihak pelaku layanan. Demikian halnya dengan point b, proses penyusunan standar pelayanan yang ada belum melibatkan masyarakat. Padahal menurut UU No 25 tahun 2009, tepatnya pada pasal 20 ayat 2 “bahwa dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat”.

Oleh karenanya, untuk dapat menghasilkan standar pelayanan yang sempurna, maka seharusnya dalam proses penyusunan standar pelayanan perlu didukung penyelenggaraan *public hearing* bersama pengguna layanan. Dengan demikian diharapkan standar pelayanan publik yang dihasilkan telah mengakomodir kebutuhan pengguna layanan.

### **Aspek ketepatan dan kedalaman substansi**

Sesuai yang diatur dalam UU No 25 tahun 2009 dan PerMenPAN RB No. 15 Tahun 2014, unsur dalam dokumen standar pelayanan yang berhubungan dengan penyampaian layanan kepada publik (*service delivery*) pada peraturan gubernur ini terdiri dari ; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan; biaya/tarif; produk pelayanan; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, sedangkan untuk unsur standar pelayanan yang berhubungan dengan tahapan pengelolaan layanan di dalam organisasi itu sendiri (*manufacturing*) yang diatur dalam pasal 8 sedikit berbeda dengan yang diatur dalam UU No 25 tahun 2009. Kalau dalam UU No 25 tahun 2009 komponen *manufacturing* terdiri dari 8 komponen, maka pada pasal 8 Peraturan Gubernur DIY No. 4 Tahun 2016 mencatat ada 9 unsur *manufacturing*. Adapun unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut: Dasar hukum; sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; evaluasi kinerja pelaksana; dan *aksesibilitas*. Berdasarkan hasil identifikasi terhadap dokumen standar pelayanan yang dibuat oleh Bandiklat DIY dengan memperhatikan UU No 25 tahun 2009 berhasil diidentifikasi kedalaman substansi dari unsur-unsur standar pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 2. Analisis Unsur Standar Pelayanan**

No.	Unsur	Analisis
<b>Service Delivery</b>		
1	Persyaratan	Komponen persyaratan telah diwujudkan dalam butir-butir syarat yang sudah cukup detil, dan telah menggambarkan unsur-unsur yang harus disiapkan untuk mendapatkan sebuah pelayanan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sistem, mekanisme dan prosedur sudah digambarkan berupa bagan alur, dan sudah menggambarkan prosedur baik secara substansi maupun tata urutan layanan.
3	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan telah digambarkan berupa informasi berapa lama pelayanan akan diselesaikan
4	Biaya/tariff	Biaya/tarif layanan telah digambarkan dalam informasi nominal yang harus dibayarkan
5	Produk pelayanan	Produk layanan belum diwujudkan dalam produk spesifik. Idealnya produk layanan adalah sebuah produk akhir dari sebuah prosedur pelayanan sebagaimana tergambar pada komponen sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan belum disampaikan secara detail tentang bagaimana cara pengguna layanan menyampaikan aduannya, teknis penanganannya, dan tidak ada gambaran mengenai mekanisme <i>feedback</i> terhadap setiap pengaduan yang masuk. Penanganan pengaduan yang ada hanya sebatas media yang disediakan untuk menyampaikan pengaduan saja.
<b>Manufacturing</b>		
7	Dasar hukum	Dasar hukum belum disampaikan secara komprehensif. Dasar hukum belum memuat secara detail peraturan perundangan yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan.
8	Sarana dan prasarana (sarpras), dan/atau fasilitas	Sarpras/fasilitas layanan telah diwujudkan dalam informasi yang jelas dan detil terkait sarana dan prasarana apa saja yang akan digunakan
9	Kompetensi pelaksana	Unsur kompetensi pelaksana belum diinformasikan secara jelas. Khususnya gambaran jelas terkait kualifikasi pendidikan petugasnya.
10	Pengawasan internal	Demikian halnya dengan komponen pengawasan internal. Unsur ini tidak digambarkan dengan mekanisme yang jelas oleh siapa pengawasan dilakukan dan bagaimana mekanisme pelaksanaannya. Pengawasan dari atasan langsung belum tergambar
11	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana sudah diwujudkan dalam informasi yang jelas
12	Jaminan pelayanan	Jaminan pelayanan belum diwujudkan dalam informasi yang jelas. Baru sebatas statement namun belum menggambarkan apa upaya agar jaminan tersebut tidak hanya janji semata. Selain itu tidak semua standar pelayanan dimunculkan jaminan pelayanannya.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Sama halnya dengan jaminan pelayanan, komponen Jaminan keamanan dan keselamatan layanan juga belum diwujudkan dalam informasi yang jelas. Baru sebatas statement namun belum menggambarkan apa upayanya agar jaminan tersebut tidak hanya janji semata. Selain itu tidak semua standar pelayanan dimunculkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanannya.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Unsur evaluasi kinerja pelaksanaan pelayanan belum diwujudkan dalam mekanisme yang jelas dan nyata. Evaluasi kinerja pelaksana masih sebatas dijamin pada dokumen lainnya yang tidak melibatkan masyarakat selaku pengguna pelayanan.
15	Aksesibilitas	Belum dimunculkan dalam bentuk apapun

Sumber : hasil olah data sekunder

### Aspek kesesuaian dengan peraturan yang berlaku

Sebagaimana disebutkan diatas, bahwa berdasarkan Permen PAN RB No. 15 Tahun 2014, unsur-unsur dalam standar pelayanan dibedakan kedalam dua unsur yaitu:

- a. Unsur standar pelayanan yang berhubungan dengan proses penyampaian layanan (*service delivery*) meliputi persyaratan :

1. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  2. Jangka waktu pelayanan
  3. Biaya/tarif
  4. Produk pelayanan
  5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Unsur standar pelayanan yang berhubungan dengan proses pengelolaan pelayanan di dalam organisasi sendiri (*manufacturing*) meliputi:
1. Dasar hukum
  2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  3. Kompetensi pelaksana
  4. Pengawasan internal
  5. Jumlah pelaksana
  6. Jaminan pelayanan
  7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  8. Evaluasi kinerja pelaksana

Sedangkan menurut Peraturan Gubernur DIY No. 4 Tahun 2016 unsur standar pelayanan publik memiliki kesamaan dengan unsur standar pelayanan yang diamanahkan UU No. 25 Tahun 2009. Namun pada unsur yang dimuat dalam Peraturan Gubernur DIY ada penambahan satu unsur yakni unsur Aksesibilitas. Aksesibilitas ialah kemudahan yang disiapkan untuk pengguna layanan yang memiliki kebutuhan tertentu (seperti masyarakat dengan kebutuhan khusus, lansia, wanita yang sedang hamil, anak-anak, para korban bencana alam, sosial, dan kelompok rentan lainnya) untuk menjamin kesamaan kesempatan dalam menerima layanan publik. Unsur ini adalah unsur tambahan khusus untuk penyelenggaraan pelayanan di DIY. Aksesibilitas masuk sebagai salah satu unsur yang berhubungan dengan tahapan pengelolaan pelayanan di dalam organisasi sendiri (*manufacturing*), Jika dibandingkan dengan Standar Pelayanan yang telah disusun oleh Bandiklat DIY tampak tidak semua unsur pelayanan muncul didalamnya. Sebut saja pada pelayanan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan untuk para Pegawai Negeri Sipil dan layanan pengaduan. Di dalam standar pelayanan ini tidak memunculkan unsur Komponen *Manufacturing Delivery*. Sedangkan pada pelayanan informasi publik sudah memunculkan Komponen *Service Delivery* maupun Komponen *Manufacturing Delivery*.

Adapun hasil pemetaan atas komponen dan unsur pelayanan yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Pemetaan Komponen dan Unsur Pelayanan**

<b>Unsur menurut UU 25/2009</b>	<b>Layanan Informasi Publik</b>	<b>Pelayanan Diklat PNS</b>	<b>Layanan Pengaduan</b>
<b>KOMPONEN SERVICE DELIVERY</b>			
Persyaratan	Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur
Jangka waktu pelayanan	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian
Biaya/tariff	Biaya/Tarif	Biaya/tarif	Biaya/tarif
Produk pelayanan	Produk Pelayanan	Produk pelayanan	Produk pelayanan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
<b>KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY</b>			
Dasar hukum	Dasar Hukum	Tidak ada	Tidak ada
Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Tidak ada	Tidak ada
Kompetensi pelaksana	Kompetensi Pelaksana	Tidak ada	Tidak ada
Pengawasan internal	Pengawasan Internal	Tidak ada	Tidak ada
Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana	Tidak ada	Tidak ada
Jaminan pelayanan	Jaminan Pelayanan	Tidak ada	Tidak ada
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Tidak ada	Tidak ada
Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja Pelaksana	Tidak ada	Tidak ada
Tidak ada	Aksesibilitas	Tidak ada	Tidak ada

Sumber : hasil olah data sekunder

Tampak pada tabel tersebut, sebagian besar unsur pada pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan PNS serta layanan pengaduan terdapat unsur yang belum muncul dalam naskah sandar pelayanan. Ketiadaan 8 unsur lainnya yang merupakan bagian dari komponen *Manufacturing Delivery* menjadikan timpang dan tidak komprehensif.

### **Aspek implementasi**

Standar pelayanan publik yang sudah disusun oleh Bandiklat DIY baru disahkan tanggal 30 April 2018. Menurut hasil interveiw dengan Bapak Drs. Pitarto, M.Si (Kepala Bidang Pengembangan dan Kemitraan Badan Diklat DIY), ketiga standar pelayanan yang ada baru saja disahkan. Sehingga baru akan diimplementasikan. Sebagai sebuah kebijakan yang baru, tentunya harus dilakukan internalisasi dan sosialisasi terlebih dahulu. Proses pelaksanaan standar pelayanan bisa dilaksanakan dengan tahapan internalisasi ke dalam organisasi terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan sosialisasi kepada *stakeholder* terkait. Internalisasi dibutuhkan dalam rangka memahami kepada seluruh anggota organisasi akan standar layanan yang telah disusun. Sedangkan, sosialisasi untuk membangun pemahaman dan menjaga kesamaan persepsi seluruh *stakeholder* penyelenggara layanan. Tahapan internalisasi kedalam dan sosialisasi keluar ini diharapkan dapat didokumentasikan, namun berdasarkan hasil wawancara bersama tim penyusun, sejak disahkan upaya internalisasi belum dilakukan. Proses penyusunan yang masih perlu dievaluasi serta kesiapan internal untuk dapat melaksanakan kebijakan ini adalah salah satu alasan yang dipertimbangkan belum diimplementasikannya standar pelayanan publik ini. Tidak adanya keterlibatan masyarakat pengguna layanan Bandiklaat DIY pada proses penyusunan standar pelayanan yang telah ada, sulit bagi masyarakat untuk mengetahui dan ikut serta mengawasi implementasi standar pelayanan ini. Padahal dalam UU No 25 tahun 2009 pasal 18 disebutkan terkait hak masyarakat untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan kewajiban turut serta mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.

### **Aspek evaluasi**

Dalam Permen PAN RB No. 15 Tahun 2014 disebutkan tahapan pemantauan pelaksanaan standar pelayanan harus dilakukan untuk menjamin kualitas pelayanan sebagai tolok ukur perbaikan secara terus menerus. Proses pemantauan dilakukan evaluasi apakah standar layanan tersebut dapat dilakukan dengan tertib, apa saja hal-hal yang menghambat dan hal-hal apa saja yang justru menjadi kunci keberhasilan. Evaluasi Standar Pelayanan merupakan kumpulan aktivitas memberikan penilaian dengan mengomparasikan kondisi sebelum dan sesudah penerapan standar pelayanan. Dan hasilnya digunakan untuk perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan dan mencari inovasi-inovasi yang berkelanjutan. Biasanya metode yang bisa diterapkan untuk mekakukan evaluasi adalah dengan melakukan analisis dokumen, *survey on the spot*, wawancara mendalam, dan observasi. *Survey on the*

*spot* bisa dilaksanakan dengan survey kepuasan masyarakat sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan.

### **Aspek ketersediaan standar pelayanan publik**

Bandiklat DIY memiliki tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan Daerah di bidang pendidikan dan pelatihan aparatur, baik Pegawai Negeri Sipil maupun Non Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintahan. Sehingga instansi yang satu ini sarat dengan aktivitas pelayanan dan memiliki intensitas yang tinggi untuk bersentuhan langsung dengan masyarakat. Adapun masyarakat yang menjadi pelanggan pada Bandiklat DIY adalah para aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Daerah DIY, Aparatur sipil negara dari seluruh pemerintah daerah kabupaten dan kota yang berada di wilayah DIY, Aparatur sipil negara dari seluruh pemerintah daerah di Indonesia yang bekerjasama dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, serta warga masyarakat yang lainnya yang memiliki kepentingan dengan Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY.

Berdasarkan hasil identifikasi kasar terhadap tugas dan fungsi dari Bandiklat DIY berhasil diidentifikasi sebanyak 55 jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bandiklat DIY. Baik pelayann yang bersifat internal maupun eksternal. Namun dari sekian banyak pelayanan tersebut baru tersusun 3 standar pelayanan yang dilakukan pada tahun 2017. Yakni Pelaksanaan pelayanan pendidikan dan pelatihan bagi Pegawai Negeri Sipil, Layanan Informasi Publik dan Layanan Pengaduan. Berdasarkan Pasal 15 point a UU No 25 tahun 2009 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Oleh karena itu dari 55 jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Bandiklat DIY harus segera disusun standar pelayanannya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumen standar pelayanan publik yang sudah dimiliki Bandiklat DIY masih belum komprehensif ditinjau dari beberapa aspek. Dari aspek proses penyusunan belum dan tidak melalui diskusi dengan *shareholder* dan *stakeholder* sebagaimana diamanahkan oleh peraturan perundang-undangan. Kemudian dari aspek ketepatan dan kedalaman substansi pada beberapa unsur pelayanan masih belum dapat menginformasikan kepada publik dengan jelas dan detail terkait standar pelayanan. Diantaranya adalah unsur produk pelayanan, mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan,



Evaluasi kinerja pelaksana dan aksesibilitas. Dan dari aspek implementasi dan evaluasi standar pelayanan ini belum diinternalisasikan dan belum disosialisasikan dan juga belum pernah dilakukan evaluasi. Berdasarkan hasil analisis dan diskusi dengan pemangku kepentingan pada Bandiklat DIY juga berhasil diidentifikasi berbagai jenis pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk disusun standar pelayanan publiknya.

Untuk itu dari hasil penelitian ini direkomendasikan agar pihak Bandiklat DIY melakukan perubahan surat keputusan Kepala Bandiklat DIY terkait standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Dan memperbaruinya dengan standar pelayanan yang telah berhasil disusun bersama *shareholder* dan juga *stakeholder*. Kemudian Bandiklat DIY diharapkan dapat segera melakukan publikasi terhadap standar pelayanan yang telah berhasil disusun untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat berperan aktif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu Bandiklat DIY diharapkan dapat melakukan sosialisasi dan internalisasi untuk implementasi terhadap kebijakan ini. Dan untuk mendukung akses layanan bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus (seperti masyarakat dengan kebutuhan khusus, lansia, wanita yang sedang hamil, anak-anak, para korban bencana alam, sosial, dan kelompok rentan lainnya). Bandiklat DIY perlu melakukan pembangunan fasilitas tambahan pelayanan untuk menjamin terwujudnya persamaan hak dalam segala aspek pelayanan publik. Dan yang terakhir perlu dilakukan kegiatan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan serta keluhan pelanggan. Sehingga dapat dipetakan sebenarnya pelanggan mengeluh pada bagian mana dalam siklus penyelenggaraan pelayanannya.

### **Ucapan Terimakasih**

Tim peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bandiklat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai objek riset dalam artikel ini. Ucapan terimakasih juga kami ucapkan kepada Universitas Aisyiyah Yogyakarta yang telah mendukung kelancaran proses riset ini.

### **Daftar Pustaka**

- Basri, M. (2011). Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). doi:<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.25>
- Kurniawan, R. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA*, 10(3). doi:<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>

- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS, 2018.
- Fajar Iswahyudi, F. F. (11). Aksesibilitas dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrator*, 6 (3). <https://doi.org/https://doi.org/10.24258/jba.v6i3.64>
- Heffy, M. (2009). Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2).
- Holle, Errick S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Elektronik Government : Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi Vol 17 No 3*
- Maani, K. D. (2009). "Citizen Charter: Terobosan Baru dalam Penyelenggaraan Layanan Publik." *TINGKAP* 6.2: 35-52.
- Maani, K. D. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 8(1), 17-30.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Maryam, Neneng Siti (2016).. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Politeknik Kridatama Bandung*
- Nawawi, J. (2012). Membangun kepercayaan dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 1(3), 19-29.
- Nurmandi, Achmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Sinergi Visi Utama
- Nurmandi, Khozin, Salahudin (2018). *Pelayanan Sektor Publik*, Yogyakarta, UMY Press.
- Rahayu, S., & Dewi, U. (2013). Pelayanan Publik Bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta. *NATAPRAJA*, 1(1).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Setyabudhi, A. L. (2017). Analisis waktu standar pelayanan dan produktivitas pegawai menggunakan metode work sampling. *Jurnal industri kreatif (JIK)*, 1(01), 9-20.
- Sinambela, L.P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta:PT. Bumi Aksara.

Utomo, Sad Dian(2011). "Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik."  
*Bisnis & Birokrasi Journal* 15.3

Gubernur DIY No. 55 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan gubernur Nomor 12  
Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Diklat

Peraturan Daerah DIY nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur DIY Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Diklat

Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar  
Pelayanan

Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

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

Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah  
diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang  
Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan  
Daerah