

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Standar Oprasional Prosedur (SOP)**

##### **2.1.1 Pengertian Standar Oprasional Prosedur (SOP)**

Standar oprasional peraturan (SOP) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 35 Tahun 2012 Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan kegiatan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, di mana, dan oleh siapa. Yang menjadi rujukan utama dalam Standar Oprasional Presedur (SOP) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan kegiatan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan dilakukan, di mana, serta oleh siapa.

Wibowo (2010:67) mengungkapkan SOP merupakan standart kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai.

Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk

berubah/fleksibel. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah atau tata cara kerja yang harus dilakukan secara sistematis, baku, dan konsisten dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas tertentu agar tercapai hasil yang efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

### **2.1.2 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut Sailendra (2015:11), tujuan penyusunan SOP adalah untuk menciptakan keseragaman tindakan pegawai dalam melaksanakan tugas, memudahkan pengawasan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Selain itu, Moekijat (2008) menambahkan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur tata cara pelaksanaan tugas agar tidak terjadi kesalahan atau penyimpangan dalam proses pelaksanaan kegiatan. Dengan adanya SOP, organisasi pemerintah desa dapat memastikan bahwa setiap layanan kepada masyarakat dilakukan secara tertib, transparan, dan akuntabel.

Penerapan *standard operating procedure* (SOP) sebagai panduan bagi karyawan untuk melakukan aktivitas di dalam perusahaan diharapkan dapat menciptakan kinerja yang lebih efisien, konsisten, serta dapat memudahkan dilakukannya evaluasi karyawan untuk kemajuan perusahaan. Tanpa adanya SOP pada suatu perusahaan, kinerja antara manajemen dan karyawan tidak akan dapat berjalan dengan baik, serta hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tidak dapat ditentukan. Disamping itu, perusahaan juga kesulitan dalam menilai kinerja karyawannya dengan profesional karena tidak adanya alat ukur yang jelas (Andika et al., 2022). SOP juga penting untuk menangani persyaratan hukum dan peraturan

yang mempengaruhi operasi lembaga dan perusahaan (Steiner, 2014). Menurut Bhattacharya (2015) tujuan dari *standard operating procedure* adalah sebagai berikut:

- a. Membantu memastikan kualitas dan konsistensi layanan.
- b. Membantu memastikan bahwa praktik yang baik dicapai setiap saat.
- c. memberikan kesempatan bagi anggota tim untuk memaksimalkan keahliannya.
- d. Membantu menghindari kebingungan tentang peran karyawan dalam melakukan pekerjaan (klarifikasi peran).
- e. Memberikan saran dan bimbingan kepada karyawan tetap maupun paruh waktu.
- f. Menjadi alat untuk melatih anggota karyawan baru.
- g. Memberikan kontribusi untuk proses audit.

Menurut Setiawati dalam Baharudinsyah (2016) fungsi *standard operating procedure* (SOP) adalah membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang runtut, terstruktur, serta dapat di pertanggungjawabkan. Selain itu, SOP juga berfungsi untuk menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah disetujui di perusahaan. Sementara itu, fungsi dari penerapan SOP menurut Hartatik (2014) adalah:

- a. Memperlancar tugas karyawan dalam suatu divisi atau unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengatahui dengan jelas kendala dalam pelaksanaan pekerjaan dan mudah di lacak.

- d. Mengarahkan karyawan untuk bersikap disiplin dalam bekerja
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

### 2.1.3 Penerapan SOP

Penerapan SOP yang benar merupakan upaya untuk menata proses kerja agar lebih terukur dan akuntabel, sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan layanan secara profesional dan sesuai ketentuan regulasi. (Mahmudi, 2015)

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Desa Junrejo merupakan tahapan strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan publik agar lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Penyusunan SOP yang terdokumentasi secara sistematis, lengkap dengan alur pelayanan, persyaratan administrasi, standar waktu penyelesaian, dan pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik, memungkinkan aparatur desa memberikan pelayanan yang konsisten serta mudah dipahami oleh masyarakat. Publikasi SOP kepada warga serta penyediaan mekanisme pengaduan juga berperan dalam membangun kepercayaan publik dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses pelayanan. Melalui kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala, SOP dapat disesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat serta perubahan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, implementasi SOP yang tepat akan meningkatkan profesionalisme aparatur desa sekaligus memperkuat penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Desa Junrejo.

Dalam mencapai prosedur yang efektif dan efisien ada beberapa hal-hal penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Purnamasari (2015), mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam menerapkan SOP yaitu:

Konsistensi berarti ketetapan atau kekonstanan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini penting karena keadaan yang konsisten memudahkan pengukuran keuntungan dan kerugian perusahaan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi diperlukan untuk mencapai konsistensi. SOP yang diterapkan dengan benar secara konsisten akan berdampak positif (Chen et al., 2016)

Dalam melaksanakan SOP aparatur harus bekerja dengan konsisten maka semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi agar konsistensi bisa tercapai dengan baik, dengan ketepatan waktu dan tenaga dalam menyelesaikan tugas, kepatuhan terhadap urutan langkah kerja, kesadaran untuk mengikuti instruksi yang berlaku, serta tanggung jawab dalam menjaga kualitas hasil kerja.

## 2. Efisiensi

Efisiensi mengacu pada ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pekerjaan. Tujuan utama adalah agar aktivitas kerja dapat dilaksanakan dengan lebih cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan tujuan dan target perusahaan. SOP yang baik memungkinkan karyawan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja melalui proses pembelajaran yang berkelanjutan selama pelaksanaan pekerjaan (Anggriani & Herfianti, 2017). Pada penerapan SOP semua aktivitas kerja diharapkan dapat dilaksanakan secara cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan organisasi. merujuk pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.

### 3. Meminimalkan Kesalahan

SOP berfungsi sebagai panduan bagi karyawan, membantu menjalankan kegiatan secara sistematis. Tujuannya adalah mengurangi kesalahan atau error yang dapat berakibat fatal dan merugikan perusahaan. SOP adalah cara untuk menghindari masalah dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan di organisasi (Anggriani & Herfianti, 2017). SOP menjadi instruksi kerja bagi pegawai maupun karyawan, sehingga individu yang terlibat diharapkan dapat melaksanakan tugas tanpa menimbulkan kesalahan yang fatal bagi organisasi. Upaya untuk meminimalkan kesalahan ini meliputi pengurangan deviasi atau penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pekerjaan dapat dilakukan sesuai standar yang diinginkan. Kesalahan yang dimaksud dapat berupa kesalahan teknis, administratif, atau prosedural, seperti langkah kerja yang terlewat, penggunaan alat atau bahan yang salah, serta data yang tidak akurat.

### 4. Penyelesaian Masalah

SOP merupakan instrumen yang memberikan pemahaman tentang persyaratan kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah (Steiner, 2014). SOP membantu penyelesaian konflik antara pekerja dengan mengarahkan mereka untuk tunduk pada SOP dan kembali bekerja sesuai acuan yang ada. Dengan adanya SOP, setiap individu memiliki pedoman yang sistematis mengenai langkah-langkah kerja yang harus dilakukan, standar kualitas yang harus dicapai, dan prosedur yang harus diikuti. Hal ini tidak hanya memudahkan pekerja dalam menjalankan tugas sehari-hari, tetapi juga berperan

sebagai alat untuk penyelesaian konflik antarpegawai. Ketika terjadi perbedaan pendapat atau kesalahan dalam pelaksanaan tugas, SOP berfungsi sebagai acuan obyektif yang dapat digunakan untuk menilai tindakan yang dilakukan, sehingga pekerja diarahkan untuk kembali bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dengan demikian, SOP berperan sebagai mekanisme pengendalian internal yang mendorong konsistensi, ketertiban, dan terciptanya lingkungan kerja yang produktif serta terhindar dari kesalahpahaman atau konflik yang tidak perlu.

#### 5. Peta kerja

Peta kerja adalah pola yang menyusun semua kegiatan secara sistematis, memperjelas alur kerja masing-masing karyawan sehingga mereka lebih fokus. Peta kerja terkait dengan efisiensi dan konsistensi. Peta kerja yang jelas membantu meningkatkan koordinasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan dalam situasi yang berpotensi menimbulkan stres (Steiner, 2014). SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas dan mudah dipahami (Pinontoan et al., 2019). Dengan peta kerja, alur kerja individu maupun tim menjadi lebih transparan, memungkinkan karyawan untuk memahami urutan tugas yang harus dilakukan dan prioritas kegiatan yang harus diselesaikan. Semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapi dan dijalankan sesuai SOP yang telah diatur.

#### 6. Batasan Pertahanan

Indikator ini mengibaratkan SOP sebagai benteng pertahanan yang kuat karena semua aktivitas perusahaan tercantum jelas dalam prosedur. Pemeriksaan eksternal tidak dapat mengubah isi SOP dan menggoyahkan

perusahaan (Santosa, 2014). Dengan ada SOP setiap langkah operasional memiliki acuan yang baku sehingga mengurangi risiko terjadinya kesalahan, penyimpangan, atau ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas.

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif dan efisien menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek konsistensi dan kedisiplinan dalam pelaksanaan SOP memastikan standar kerja yang seragam dan dapat dipertanggungjawabkan. Efisiensi yang tercapai melalui SOP memungkinkan proses kerja berjalan cepat, tepat, serta selaras dengan tujuan organisasi. Selain itu, SOP berperan signifikan dalam meminimalkan kesalahan, menyelesaikan konflik internal, serta memberikan peta kerja yang jelas dan terstruktur. Fungsi batasan pertahanan procedural dalam SOP juga memberikan perlindungan institusi terhadap intervensi luar yang tidak sesuai. Oleh karena itu, integrasi unsur-unsur ini dalam penerapan SOP tidak hanya memperkuat tata kelola organisasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik secara keseluruhan.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1): 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.

Undang-Undang ini menekankan pentingnya kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta profesionalisme. Prinsip-prinsip lain yang relevan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses

Penjelasan Makna Umum: “Pelayanan” berarti kegiatan membantu, memfasilitasi, atau menyediakan sesuatu yang dibutuhkan orang lain. “Publik” berarti masyarakat umum atau khalayak luas. Maka, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah atau lembaga lainnya sebagai bentuk tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan warga negara.

Secara umum juga pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau lembaga terutama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik mencakup seluruh bentuk layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, serta pemenuhan hak-hak warga negara agar kehidupan masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Menurut Moenir (2002:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai: Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2. Adanya aturan: Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi: Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan: Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
5. Faktor sarana pelayanan: Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

### **2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik**

(Pertiwi, S.D., Murti, 2024) Pelayanan publik harus berpegang pada beberapa prinsip dasar agar proses pelayanan berjalan baik dan memenuhi harapan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. Efisiensi, layanan harus memanfaatkan waktu, tenaga, dan biaya secara optimal, tanpa pemborosan.
2. Efektivitas, layanan harus mencapai tujuan sesuai kebutuhan masyarakat.
3. Kesederhanaan, prosedur pelayanan harus mudah dipahami, tidak berbelit, dan memiliki syarat yang jelas.
4. Kepastian, adanya kejelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian.

5. Keadilan, layanan diberikan kepada setiap warga tanpa diskriminasi.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi informatika (telematika).

- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap.
- j. disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- k. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kenyamanan. Agar terwujudnya suatu indeks kepuasan kepada penerima pelayanan seorang penyelenggara layanan harus betul-betul memperhatikan dan menerapkan prinsip tersebut. Oleh karena itu melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dijamin adanya transparansi (keterbukaan), Akuntabilitas (tanggung jawab) serta Partisipasi Masyarakat (Caiden dalam yusriadi 2018).

Adapun menurut Bhatta dalam Srijayanti (2006), mengemukakan sistem dan prosedur kerja mengacu pada prinsip good governace yang menekankan pada:

1. Transparansi, mengarah adanya kejelasan mekanisme, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.
2. Akuntabilitas, mampu bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala aktivitas yang dilakukannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau governance, bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat.
3. Aturan hukum (rule of law), terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan mencapai hasil yang dikehendaki. Oleh sebab itu, SOP selain dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi dimata masyarakat.

### **2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiviness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

#### **2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh

karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi Empathy (Empati)
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh berbagai dimensi yang saling melengkapi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangible menekankan aspek fisik pelayanan seperti penampilan petugas, kenyamanan tempat, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu yang menunjang efektivitas layanan. Reliability mengacu pada kehandalan petugas dalam melaksanakan standar pelayanan dengan cermat dan keahlian memadai. Responsiveness berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Dimensi assurance memberikan jaminan kepastian waktu, biaya, dan legalitas yang menjadi dasar kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Terakhir, empathy menuntut sikap ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta penghargaan terhadap kepentingan pelanggan. Maka dari itu, integrasi kelima dimensi tersebut menjadi kerangka yang komprehensif untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### 2.2.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pengelolaan data dan dokumen penduduk. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam memberikan kepastian hukum atas status penduduk serta menjadi sumber data utama bagi pemerintah dalam perencanaan pembangunan. Widodo (2017) menegaskan bahwa ketersediaan data kependudukan yang akurat dan mutakhir merupakan prasyarat penting bagi terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan. Administrasi kependudukan diwujudkan melalui pelayanan administrasi kependudukan, yaitu bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan pemberian dokumen dan informasi kependudukan kepada masyarakat.

Ratminto dan Winarsih (2016) menyatakan bahwa pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi sebagai produk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan pengakuan hukum terhadap status penduduk sekaligus menjamin terpenuhinya hak-hak administratif masyarakat secara adil dan merata.

Pelayanan administrasi kependudukan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan surat keterangan yang meliputi penerbitan surat keterangan domisili, kelahiran, kematian, belum menikah, serta surat keterangan lainnya. Moekijat (2008) menyebutkan bahwa surat keterangan merupakan dokumen administratif yang berfungsi sebagai alat pembuktian formal atas suatu keadaan atau status tertentu yang dimiliki oleh penduduk. Selain itu, terdapat pelayanan surat pengantar, yaitu dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah desa sebagai pengantar resmi bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di instansi yang berwenang. Ratminto dan Winarsih (2016) menegaskan bahwa pelayanan surat pengantar menuntut adanya verifikasi data yang akurat agar tidak menimbulkan permasalahan hukum di kemudian hari.

Moenir (2002) menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi sangat ditentukan oleh kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, serta ketelitian aparatur dalam memproses setiap permohonan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan menuntut adanya sistem kerja yang tertib, konsisten, dan terstandar agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif, efisien, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

### **2.3 Pemerintahan Desa**

Desa secara etimologi berasal dari bahasa sansekerta, deca yang berarti tanah air, tanah asal atau tanah kelahiran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala

desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan. Desa terbentuk atas prakarsa beberapa kepala keluarga yang sudah bertempat tinggal menetap dengan memperhatikan asal-usul wilayah dan keadaan bahasa, adat, ekonomi serta sosial budaya orang-orang setempat yang pada akhirnya terbentuklah desa. Desa merupakan salah satu bentuk pemerintahan tingkat daerah dan mempunyai hak-hak serta asal-usul yang bersifat istimewa (Narsoen, 1955). Oleh karenanya susunan pemerintahan daerah tidak boleh terpisah dari susunan pemerintahan desa, bahkan seharusnya pemerintahan desa merupakan salah satu sendi penting dalam susunan pemerintahan daerah

Desa menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa, desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### 2.3.1 Susunan Organisasi Pemerintah Desa

Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa telah diterbitkan sebagai tindak lanjut dari undang-undang desa. Pemerintahan desa adalah kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Susunan tata kerja pemerintahan desa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja (SOT) Pemerintahan Desa, antara lain (di Kutip dalam jurnal Sugiman. 2018-85-86):

1. Sekretaris desa. Sekretaris desa dipimpin oleh seorang sekretaris desa dan dibantu oleh staf sekretaris. Sekretaris desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan, yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan, yaitu urusan umum dan perencanaan serta urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh kepala urusan (Kaur). Semua itu sesuai Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa;
2. Pelaksana kewilayahan. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlahnya ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerja karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Pelaksana kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau

sebutan lain. Tugas kewilayahan meliputi, penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa; dan

3. Pelaksana teknis. Merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, Pasal 5 ayat (1), (2), dan ayat (3), pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan, seksi pelayanan, dan paling sedikit terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan pelayanan.

Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari atas kepala-kepala urusan, yaitu pelaksana urusan dan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan. Pelaksanaan urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan rumah tangga desa di lapangan. Kepala dusun adalah wakil kepala desa di wilayahnya. Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. Untuk mengatur, mengurus, dan pengurusan urusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa selanjutnya disingkat BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh kepala desa dan dipertanggungjawabkan kepada rakyat melalui BPD.

### 2.3.2 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa memiliki kedudukan yang sangat penting sebagai pelaksana urusan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman yang jelas mengenai tugas dan fungsi setiap unsur pemerintahan desa menjadi hal yang krusial agar penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan efektif dan akuntabel. Sejalan dengan ketentuan peraturan-undangan dan berbagai peraturan pelaksanaannya, uraian berikut akan menjelaskan secara sistematis tugas dan fungsi pemerintahan desa (di Kutip dalam jurnal Sugiman. 2018:87-88) Pemerintahan Desa:

1. Tugas dan fungsi kepala desa, kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Merujuk pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, untuk melaksanakan tugasnya, kepala desa memiliki fungsi sebagai berikut:
  - a. Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembina ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan, dan pengelolaan wilayah;

- b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan bidang pendidikan kesehatan;
  - c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
  - d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna; dan
  - e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.
2. Tugas dan fungsi sekretaris desa, sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, sekretaris desa mempunyai fungsi:
- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;
  - b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;

- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya;
  - d. Melaksanakan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
3. Tugas dan fungsi kepala urusan, kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut:
- a. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
  - b. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan, seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi

keuangan, administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya; dan

- c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan, seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

4. Tugas dan fungsi kepala seksi, kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis. Kepala seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi mempunyai fungsi:

- a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa;
- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana pedesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
- c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat,

partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

