

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSKESOS SLRT DINAS SOSIAL KABUPATEN MAROS DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Nurazizah Salsadila¹, Arif Aprilia Jaya Ganda Irman²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hasanudin

Email Korespondensi: salsadila2651@gmail.com

ABSTRACT

Service standards are benchmarks used as guidelines in organizing services to the community, aiming to provide certainty so that the community can receive quality, fast, simple, and affordable services. Service standards need to be designed at the SLRT Social Services Center of the Maros Regency Social Service so that the community can first understand the requirements, service process flow, or existing service fees. In addition, the community can also obtain certainty and transparency of information regarding public services. The preparation of service standards that have been prepared uses interview, observation, and document review methods as well as the Focused Group Discussion method. The Focused Group Discussion was conducted with the Head of the Empowerment of the Poor, the Coordinator and employees or staff of the SLRT Social Services Center of the Maros Regency Social Service, and several community representatives. This was done as a form of community participation in their involvement in preparing service standards. The draft service standards that have been made are then determined and approved by the Head of the Maros Regency Social Service and are ready to be used as a benchmark in providing services to the community to create transparency of information in service provision. This research resulted in a final product, the Service Standards for the Management of the Indonesia Healthy Card (KIS), Indonesia Smart Card (KIP), and Family Welfare Card (KKS) at the SLRT Social Welfare Center (Puskesmas) of the Maros Regency Social Service.

Keywords: Public Services, Service Standards, Community.

ABSTRAK

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman dalam rangka menyekenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepastian agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, dan terjangkau. Standar pelayanan perlu dirancang pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros agar masyarakat bisa terlebih mengetahui apa yang menjadi persyaratan, alur proses pelayanan, atau biaya pelayanan yang ada. Selain itu, masyarakat juga dapat memperoleh kepastian dan keterbukaan informasi mengenai pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan yang telah disusun menggunakan metode wawancara, observasi, dan telaah dokumen serta metode Focused Group Discussion. Focused Group Discussion dilakukan Bersama Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin, Koordinator dan pegawai atau staff Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros, dan beberapa perwakilan masyarakat. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam keterlibatannya menyusun standar pelayanan. Rancangan standar pelayanan yang telah dibuat kemudian ditetapkan dan disetujui oleh Kepala Dinas Sosial kabupaten Maros dan siap digunakan sebagai tolak ukur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya keterbukaan informasi dalam pemberian layanan. Penelitian ini menghasilkan karya akhir berupa Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Masyarakat.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi melayani publik, karena pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat secara luas. Bentuk pelayanan yang dilakukan bisa saja dalam bentuk mengatur ataupun menerbitkan perizinan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, dan lain sebagainya. Salah satu yang menjadi tugas pokok pemerintah adalah dengan memberikan pelayanan publik kepada semua masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh pemerintah sebagai wujud tanggung jawab pemerintah agar bisa memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negaranya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Sebagaimana hal tersebut sejalan dengan penjelasan regulasi pelayanan publik, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, selaras juga dengan bunyi pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa tujuan dari didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari amanat tersebut menjadi dasar pertanggungjawaban pemerintah kepada warga negaranya dalam mensejahterakan kehidupan setiap warga negaranya melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan (Maryam, 2016). Penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, yaitu melayani dengan baik. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan masyarakat karena indikator kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam konteks pelayanan publik. Menurut Robert (Maryam, 2016), yang dimaksud pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan baik berupa barang atau jasa kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, daerah, ataupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Daerah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pelaksanaan ketertiban pemerintahan.

Menurut Rohman dan Larasati (2020), terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan pelayanan yang baik atau pelayanan prima, yakni kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, sarana dan prasarana yang memadai. Lebih dari itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui aturan-aturan pemerintah mengenai penyusunan standar pelayanan saja, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparatur yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan. Upaya yang dilakukan bisa dengan cara diberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam pelatihan atau diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan kepada aparatur yang terlibat langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan (Ulul, 2018:6)

Kondisi nyata yang ada di lapangan atas pelayanan publik yang diterima masyarakat Indonesia masih jauh dari harapan karena pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik seringkali mendapatkan tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas (Maryam, 2016). Hal tersebut dilakukan karena masyarakat telah menyadari bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi hak warga negaranya. Tuntutan-tuntutan tersebut biasanya muncul karena kurangnya perhatian para aparatur pemerintah dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dan juga tidak tersedianya standar pelayanan yang jelas (Nugroho & Halik, 2016).

Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk menyelenggarakan pelayanan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat,

mudah, dan terjangkau. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Penyusunan standar pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 15 Tahun 2014, dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, dan penanganan pengaduan masyarakat atau saran dan masukan.

Berdasarkan bukti data yang dilansir dari website resmi Ombudsman (2019) Republik Indonesia (www.ombudsman.go.id) pada tahun 2019 ada sekitar 11.087 aduan dari masyarakat yang melakukan pengaduan atau laporan terkait pelayanan publik. Substansi dari pengaduan masyarakat tersebut terkait dengan kualitas pelayanan yang tidak jujur, tidak efektif, ada biaya yang harus dikeluarkan, dan praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Buruknya kinerja pelayanan publik selama ini antara lain sebagian besar dikarenakan belum dilaksanakannya standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Yusnia, 2019).

Secara umum masih banyak dijumpai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Kelemahan tersebut bisa diidentifikasi melalui public complaint, secara langsung ataupun media massa. Kelemahan kelemahan yang dimaksud ialah belum tersedianya standar pelayanan yang mengakibatkan sistem dan prosedur layanan menjadi berbelit-belit, tidak transparan, kurang fleksibel, sehingga belum menjamin kepastian waktu, biaya, dan masih adanya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi (Ulul, 2018:5). Kelemahan yang ada pada Pusat Kesejahteraan Sosial Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (Puskesmas SLRT) yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Kabupaten Maros adalah belum tersedianya standar pelayanan yang mengakibatkan pengguna layanan bingung karena adanya persyaratan yang kurang jelas, sehingga membuat proses pelayanan menjadi berbelit-belit.

Pusat Kesejahteraan Sosial Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu atau yang biasa disingkat Puskesmas SLRT merupakan salah satu pemberi layanan pada bidang Pemberdayaan Fakir Miskin yang berada di bawah naungan Dinas Sosial. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka Puskesmas SLRT sudah selayaknya memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan wajib menerapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil data dari Ombudsman RI mengenai Rapor Survey Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota Sulawesi Selatan (2022) Dinas Sosial Kabupaten Maros memiliki nilai rata-rata 45,27 dan zona kepatuhannya masih dikategorikan merah. Maksud dari data tersebut adalah Dinas sosial Kabupaten Maros belum memiliki kualitas yang bagus dalam hal pelayanan yang disediakan karena belum tersedianya standar pelayanan yang memadai karena pada dasarnya standar pelayanan digunakan sebagai tolok ukur dalam proses pemberian pelayanan. Hal tersebut juga yang terjadi pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros yang berada di bawah naungan Dinas Sosial. Semua jenis layanan yang ada di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros belum memiliki standar pelayanan. Sehingga, masyarakat sangat sulit untuk mengetahui proses layanan yang ada di sana dan apa saja yang menjadi syarat agar masyarakat bisa menerima layanan. Hal tersebut yang menjadi masalah dalam penelitian ini.

Masalah tersebut diperkuat melalui hasil observasi awal peneliti ditemukan bahwa nyatanya setiap layanan yang ada di Puskesmas SLRT belum mempunyai standar pelayanan. Terbukti dari adanya masyarakat yang melakukan pelayanan, tapi tidak mengetahui persyaratan yang ada yaitu terkait persyaratan surat Keterangan Tidak Mampu (KTM) yang harus diurus di Kantor Desa terlebih dahulu. Hal tersebut diperkuat dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pengguna layanan KIS pada

tanggal 21 Maret 2023 menyatakan bahwa permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan dengan tidak adanya standar pelayanan di Puskesmas SLRT adalah surat KTM yang harus terlebih dahulu diurus di Kantor Desa dan juga dari hasil wawancara langsung oleh salah satu pegawai Dinas Sosial Kabupaten Maros bahwa Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros belum memiliki Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Hal tersebut tentunya yang menjadi keluhan karena masyarakat yang belum mengetahui persyaratan tersebut harus bolak-balik ke kantor desa karena terlebih dahulu harus mengurus surat KTM dari kantor desa. Dari permasalahan yang ada, sangat dibutuhkan standar pelayanan agar setiap persyaratan yang ada itu jelas dan masyarakat lebih awal bisa mengetahui persyaratan tersebut, sehingga bisa memudahkan pengurusan surat KTM yang diperlukan tanpa harus bolak-balik lagi ke kantor desa.

Sehubungan dengan adanya permasalahan atau kelemahan itu, maka pihak Puskesmas SLRT sebagai penyelenggara pelayanan publik harus membuat dan menerapkan standar pelayanan. Sehingga, diharapkan nantinya dengan adanya penyusunan standar pelayanan bisa lebih meningkatkan kualitas layanan yang ada di Puskesmas SLRT dan mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, serta dapat menjamin kepuasan masyarakat dan agar pemerintah juga bisa terus mendapatkan dukungan dari masyarakat dan feedback yang baik dari masyarakat. Selain itu, dengan adanya standar pelayanan bisa memberikan kemudahan akses informasi kepada publik atau masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan baik informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, ataupun jangka waktu. Sehingga dengan hal tersebut, masyarakat dapat mengukur dan mengetahui semuanya tanpa mengalami kebingungan serta masyarakat bisa menerima haknya dengan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dari permasalahan yang dirasakan oleh pengguna layanan Puskesmas SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros, maka diperlukan penyusunan standar pelayanan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik. Sehingga, dengan adanya standar pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan pihak penyelenggara agar bisa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dari kepuasan terkait layanan yang diberikan pihak penyelenggara. Oleh karena itu, penulis memiliki keinginan yang besar untuk menyusun standar pelayanan di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dengan judul penelitian “Penyusunan Standar Pelayanan Pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Layanan”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti berupaya mendeskripsikan dan menggambarkan secara detail atau mendalam terkait bagaimana proses penyusunan standar pelayanan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Prosedur penelitian adalah langkah-langkah yang digunakan untuk memperoleh, mengumpulkan, dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian. Prosedur yang digunakan diantaranya adalah tahapan dalam penelitian dan tahapan penyusunan skripsi karya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data yang berisi tentang informasi atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari informan yang telah dipilih untuk melakukan wawancara dan data sekunder yang didapatkan atau diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa aturan, buku, dokumen-dokumen, dan foto. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Validasi data menggunakan teknik triangulasi.

PEMBAHASAN

Penyusunan standar pelayanan pada Puskesmas SLRT Kabupaten Maros dimulai dengan menyiapkan rancangan standar pelayanan yang dilaksanakan pada tanggal 10 Mei 2023 sampai dengan 31 Mei 2023. Dalam tahapan penyiapan ini, peneliti menggunakan beberapa metode dalam penelitian untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan saat melakukan perancangan standar pelayanan, yaitu menggunakan metode observasi, wawancara, dan telaah dokumen untuk mendukung berjalannya proses penyusunan standar pelayanan. Tahapan awal yang dilakukan dalam proses perancangan standar pelayanan adalah dengan melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin 1 orang dan Koordinator Puskesmas SLRT 1 orang, pegawai front desk sebanyak 3 orang, dan masyarakat penerima layanan sebanyak 3 orang serta membuat draft rancangan standar pelayanan.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang komponen standar pelayanan yang dibagi menjadi 2 bagian, yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan juga komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*). Jadi, berikut adalah deskripsi komponen standar pelayanan yang telah peneliti kelompokkan berdasarkan setiap jenis pelayanan yang akan dibuatkan rancangan standar pelayanan, yaitu terkait rancangan standar pelayanan KIS, KIP, dan KKS.

1. Kartu Indonesia Sehat (KIS)

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

- 1) Persyaratan

Persyaratan ialah hal-hal wajib yang menjadi syarat untuk masyarakat mendapatkan pelayanan. Persyaratan yang dimaksud ialah persyaratan yang bersifat administratif dan masyarakat diwajibkan untuk membawa dokumen yang menjadi syarat untuk pengurusan Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pengurusan KIS, yaitu fotocopy KK dan KTP, Surat KTM yang harus terlebih dahulu diurus di desa, dan yang paling penting datanya harus terdaftar di DTKS. Berdasarkan hasil telaah dokumen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa persyaratan dalam pelayanan merupakan suatu hal yang wajib untuk dipenuhi. Persyaratan dalam suatu pelayanan dapat berupa dokumen atau barang atau hal lainnya tergantung dari kebutuhan masing-masing jenis layanan yang diberikan.

- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur ialah langkah-langkah atau alur yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang telah dilakukan mengenai prosedur atau alur dalam pelayanan pengurusan KIS diawali dengan masyarakat mengambil nomor antrian di bagian administrasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros, lalu masyarakat menunggu antrian. Selanjutnya, masyarakat dipanggil dan mengisi buku tamu terlebih dahulu sebelum dilayani. Setelah itu masyarakat menyerahkan berkas yang menjadi persyaratan untuk pengurusan KIS, kemudian pegawai pelayanan atau front office melanjutkan dengan melakukan pengecekan atau penginputan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan untuk pengurusan KIS sudah berjalan dengan baik dan mudah. Dengan demikian, jika dilihat dari prinsip pelayanan yang telah diatur dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, yaitu prinsip sederhana karena mudah dipahami dan direalisasikan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

- 3) Jangka waktu pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan keseluruhan proses dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan waktu pelayanan pengurusan KIS memerlukan waktu 10 menit. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, mengemukakan bahwa hampir tidak ada keluhan mengenai waktu pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros. Dari hasil wawancara yang dilakukan Bersama Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten maros juga dikatakan bahwa hamper tidak ada keluhan mengenai waktu pelayanan di kantor.

4) Biaya/Tarif

Biaya merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam proses pemberian layanan. hal tersebut dikarenakan biaya cenderung merupakan suatu hal yang sensitif dan sering mendapatkan sorotan dari masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait pelayanan yang tidak dikenakan tarif atau gratis agar kejelasan kepada masyarakat terkait pelayanan yang tidak dikenakan tarif atau gratis agar bisa terhindar dari oknum-oknum petugas yang bisa memanfaatkan prosedur pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas memberikan kejelasan bahwa semua jenis pelayanan tidak mengenakan biaya atau tarif apapun kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat.

Dari hasil telaah dokumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan diberikan secara gratis dan beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pemerintah.

5) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari serangkaian proses pelayanan yang telah dilakukan dan diberikan dari pihak penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu Kartu Indonesia Sehat (KIS).

6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan atau Apresiasi

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan atau apresiasi adalah proses dalam sebuah pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam proses pengaduan tersebut. Pengaduan dilakukan apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya atau karena ingin menyampaikan saran atau masukan untuk pelayanan agar lebih baik kedepannya. Bentuk dari pengaduan bisa dengan menggunakan kotak pengaduan atau kotak saran, E-Mail, dan bisa melakukan pengaduan secara langsung kepada pihak penyelenggara layanan. Pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros pengaduan bisa disampaikan langsung di kantor melalui koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros telah menyediakan sarana pengaduan, yaitu dengan datang langsung ke kantor untuk melakukan pengaduan atau penyampaian saran dan masukan melalui Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum pada standar pelayanan merupakan ketentuan yang digunakan dari peraturan perundang-undangan yang menjadi dsar pihak penyelenggara layanan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dasar hukum yang digunakan

pada pelayanan pengurusan KIS adalah Permensos Nomor 03 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, Keputusan Menteri Sosial Nomor 262 Tahun 2022 tentang Kriteria Fakir Miskin, dan Permensos Nomor 150 Tahun 2022 tentang Tata Cara Proses Usulan Data serta Verifikasi dan Validasi DTKS.

2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, Prasarana atau fasilitas adalah peralatan yang digunakan dan diperlukan dalam proses pemberian layanan. biasanya sarana yang umum disediakan untuk mendukung proses layanan adalah komputer, printer, dan ruang tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana atau fasilitas yang di sediakan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros yang menjadi tempat diselenggarakannya pelayanan dari Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros disediakan fasilitas, seperti komputer, printer, TV, ruang tunggu, tempat bermain anak, AC, musholla, toilet yang bersih, dan juga Wi-Fi.

3) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan yang biasanya meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana pegawai pelayanan pengurusan KIS yang dibutuhkan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros, yaitu minimal SMA tetapi ada juga pegawai yang sarjana atau S1.

4) Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan bentuk pemantauan atau pengendalian yang dilakukan oleh atasan langsung kepada bawahan. Dalam hal ini juga, atasan langsung melakukan pemantauan terhadap proses pemberian layanan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan dari observasi yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal yang dilakukan pada pelayanan pengurusan KIS di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dilakukan secara langsung dan rutin oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros dan Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

5) Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah jumlah tersedianya pegawai dalam setiap layanan yang ada sesuai dengan beban kerja yang telah diberikan oleh atasan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti melihat secara langsung proses pemberian layanan dan melihat jumlah pegawai pelaksana yang melayani pengurusan KIS masyarakat secara langsung sudah tepat dan pegawai yang bertugas berbeda-beda setiap minggunya. Pegawai bekerja selama 2 minggu dalam sebulan, jadi ke-6 pegawai memiliki masa kerja 2 minggu saja dan waktu kerjanya dibagi perminggu.

6) Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan suatu kepastian yang diberikan pihak penyelenggara kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros untuk masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan KIS, yaitu berupa keterbukaan pihak penyelenggara layanan mengenai pengaduan, kritik, dan saran serta tersedianya surat keterangan bahwa masyarakat telah dilayani yang diberikan setelah masyarakat mendapatkan pelayanan.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan bentuk komitmen yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat sebagai penerima layanan untuk

memberikan rasa aman, nyaman, dan bebas dari bahaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan untuk pengurusan KIS, yaitu dengan menjaga dan menjamin kerahasiaan data masyarakat sebagai pengguna layanan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah pelaksanaan penilaian atau kegiatan koordinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dan apakah sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja pelaksanaan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dilaksanakan per-4 bulan dalam setahun atau 3 kali dalam setahun.

2. Kartu Indonesia Pintar (KIP)

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan ialah hal-hal wajib yang menjadi syarat untuk masyarakat mendapatkan pelayanan. Persyaratan yang dimaksud ialah persyaratan yang bersifat administratif dan masyarakat diwajibkan untuk membawa dokumen yang menjadi syarat untuk pengurusan Kartu Indonesia Pintar (KIP).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pengurusan KIP, yaitu fotocopy KK dan KTP, Surat KTM yang harus terlebih dahulu diurus di desa, dan yang paling penting datanya harus terdaftar di DTKS. Berdasarkan hasil telaah dokumen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa persyaratan dalam pelayanan merupakan suatu hal yang wajib untuk dipenuhi. Persyaratan dalam suatu pelayanan dapat berupa dokumen atau barang atau hal lainnya tergantung dari kebutuhan masing-masing jenis layanan yang diberikan.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur ialah langkah-langkah atau alur yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang telah dilakukan mengenai prosedur atau alur dalam pelayanan pengurusan KIP diawali dengan masyarakat mengambil nomor antrian di bagian administrasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros, lalu masyarakat menunggu antrian. Selanjutnya, masyarakat dipanggil dan mengisi buku tamu terlebih dahulu sebelum dilayani. Setelah itu masyarakat menyerahkan berkas yang menjadi persyaratan untuk pengurusan KIS, kemudian pegawai pelayanan atau front office melanjutkan dengan melakukan pengecekan atau penginputan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan untuk pengurusan KIP sudah berjalan dengan baik dan mudah. Dengan demikian, jika dilihat dari prinsip pelayanan yang telah diatur dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, yaitu prinsip sederhana karena mudah dipahami dan direalisasikan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keseluruhan proses dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan waktu pelayanan pengurusan KIP memerlukan waktu 5 menit. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, mengemukakan bahwa hampir tidak ada keluhan mengenai waktu pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas

SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros. Dari hasil wawancara yang dilakukan Bersama Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten maros juga dikatakan bahwa hamper tidak ada keluhan mengenai waktu pelayanan di kantor.

4) Biaya/Tarif

Biaya merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam proses pemberian layanan. hal tersebut dikarenakan biaya cenderung merupakan suatu hal yang sensitive dan sering mendapatkan sorotan dari masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait pelayanan yang tidak dikenakan tarif atau gratis agar bisa terhindar dari oknum-oknum petugas yang bisa memanfaatkan prosedur pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas memberikan kejelasan bahwa semua jenis pelayanan tidak mengenakan biaya atau tarif apapun kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat.

Dari hasil telaah dokumen Undang-Undangn Republik Indoesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan diberikan secara gratis dan beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pemerintah.

5) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari serangkaian proses pelayanan yang telah dilakukan dan diberikan dari pihak penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada Puseksos SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu Kartu Indonesia Pintar (KIP) untuk mendapatkan beasiswa dari pemerintah.

6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan atau Apresiasi

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan atau apresiasi adalah proses dalam sebuah pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam proses pengaduan tersebut. Pengaduan dilakukan apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya atau karena ingin menyampaikan saran atau masukan untuk pelayanan agar lebih baik kedepannya. Bentuk dari pengaduan bisa dengan menggunakan kotak pengaduan atau kotak saran, E-Mail, dan bisa melakukan pengaduan secara langsung kepada pihak penyelenggara layanan. Pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros pengaduan bisa disampaikan langsung di kantor melalui koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros telah menyediakan sarana pengaduan, yaitu dengan datang langsung ke kantor untuk melakukan pengaduan atau penyampaian saran dan masukan melalui Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum pada standar pelayanan merupakan ketentuan yang digunakan dari peraturan perundang-undangan yang menjadi dsar pihak penyelenggara layanan untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dasar hukum yang digunakan pada pelayanan pengurusan KIP adalah Permensos Nomor 03 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, Undang-Undangn Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Fakir Miskin, dan Permensos Nomor 150 Tahun 2022 tentang Tata Cara Proses Usulan Data serta Verifikasi dan Validasi DTKS.

2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, Prasarana atau fasilitas adalah peralatan yang digunakan dan diperlukan dalam proses pemberian layanan. biasanya sarana yang umum disediakan untuk mendukung proses layanan adalah komputer, printer, dan ruang tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana atau fasilitas yang di sediakan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros yang menjadi tempat diselenggarakannya pelayanan dari Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros disediakan fasilitas, seperti komputer, printer, TV, ruang tunggu, tempat bermain anak, AC, musholla, toilet yang bersih, dan juga Wi-Fi.

3) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan yang biasanya meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana pegawai pelayanan pengurusan KIP yang dibutuhkan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros, yaitu minimal SMA tetapi ada juga pegawai yang sarjana atau S1.

4) Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan bentuk pemantauan atau pengendalian yang dilakukan oleh atasan langsung kepada bawahan. Berdasarkan hasil wawancara di atas dan dari observasi yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal yang dilakukan pada keseluruhan pelayanan di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dilakukan secara langsung dan rutin oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros dan Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

5) Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah jumlah tersedianya pegawai dalam setiap layanan yang ada sesuai dengan beban kerja yang telah diberikan oleh atasan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti melihat secara langsung proses pemberian layanan dan melihat jumlah pegawai pelaksana yang melayani pengurusan KIS masyarakat secara langsung sudah tepat dan pegawai yang bertugas berbeda-beda setiap minggunya. Pegawai bekerja selama 2 minggu dalam sebulan, jadi ke-6 pegawai memiliki waktu kerja 2 minggu saja dan waktu kerjanya dibagi perminggu.

6) Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan suatu kepastian yang diberikan pihak penyelenggara kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros untuk masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan KIP, yaitu berupa keterbukaan pihak penyelenggara layanan mengenai pengaduan, kritik, dan saran serta tersedianya surat keterangan bahwa masyarakat telah dilayani yang diberikan setelah masyarakat mendapatkan pelayanan.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan bentuk komitmen yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat sebagai penerima layanan untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan bebas dari bahaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan untuk pengurusan KIP, yaitu dengan menjaga dan menjamin kerahasiaan data masyarakat sebagai pengguna layanan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah pelaksanaan penilaian atau kegiatan koordinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dan apakah sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja pelaksanaan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dilaksanakan per-4 bulan dalam setahun atau 3 kali dalam setahun.

3. Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan ialah hal-hal wajib yang menjadi syarat untuk masyarakat mendapatkan pelayanan. Persyaratan yang dimaksud ialah persyaratan yang bersifat administratif dan masyarakat diwajibkan untuk membawa dokumen yang menjadi syarat untuk pengurusan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi dalam melakukan pengurusan KKS, yaitu fotocopy KK dan KTP, fotocopy KKS, dan yang paling penting datanya harus terdaftar di DTKS. Berdasarkan hasil telaah dokumen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa persyaratan dalam pelayanan merupakan suatu hal yang wajib untuk dipenuhi. Persyaratan dalam suatu pelayanan dapat berupa dokumen atau barang atau hal lainnya tergantung dari kebutuhan masing-masing jenis layanan yang diberikan.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur ialah langkah-langkah atau alur yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung yang telah dilakukan mengenai prosedur atau alur dalam pelayanan pengurusan KKS diawali dengan masyarakat mengambil nomor antrian di bagian administrasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros, lalu masyarakat menunggu antrian. Selanjutnya, masyarakat dipanggil dan mengisi buku tamu terlebih dahulu sebelum dilayani. Setelah itu masyarakat menyerahkan berkas yang menjadi persyaratan untuk pengurusan KKS, kemudian pegawai pelayanan atau front office melanjutkan dengan melakukan pengecekan atau penginputan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan untuk pengurusan KKS sudah berjalan dengan baik dan mudah. Dengan demikian, jika dilihat dari prinsip pelayanan yang telah diatur dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014, yaitu prinsip sederhana karena mudah dipahami dan direalisasikan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

3) Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan keseluruhan proses dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan waktu pelayanan pengurusan KKS memerlukan waktu 5 menit. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, mengemukakan bahwa hampir tidak ada keluhan mengenai waktu pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros. Dari hasil wawancara yang dilakukan Bersama Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros juga dikatakan bahwa hampir tidak ada keluhan mengenai waktu pelayanan di kantor.

4) Biaya/Tarif

Biaya merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam proses pemberian layanan. hal

tersebut dikarenakan biaya cenderung merupakan suatu hal yang sensitive dan sering mendapatkan sorotan dari masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat terkait pelayanan yang tidak dikenakan tarif atau gratis agar bisa terhindar dari oknum-oknum petugas yang bisa memanfaatkan prosedur pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas memberikan kejelasan bahwa semua jenis pelayanan tidak mengenakan biaya atau tarif apapun kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat.

Dari hasil telaah dokumen Undang-Undangn Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan diberikan secara gratis dan beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pemerintah.

5) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil akhir dari serangkaian proses pelayanan yang telah dilakukan dan diberikan dari pihak penyelenggara layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada Puseksos SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).

6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan atau Apresiasi

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan atau apresiasi adalah proses dalam sebuah pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam proses pengaduan tersebut. Pengaduan dilakukan apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginannya atau karena ingin menyampaikan saran atau masukan untuk pelayanan agar lebih baik kedepannya. Bentuk dari pengaduan sendiri bisa dengan menggunakan kotak pengaduan atau kotak saran, E-Mail, dan bisa melakukan pengaduan secara langsung kepada pihak penyelenggara layanan. Pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros pengaduan bisa disampaikan langsung di kantor melalui koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros belum memiliki kotak saran atau pengaduan di kantornya. Akan tetapi, masyarakat bisa datang langsung ke kantor untuk melakukan pengaduan atau penyampaian saran dan masukan melalui Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

1) Dasar Hukum

Dasar hukum pada standar pelayanan merupakan ketentuan yang digunakan dari peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pihak penyelenggara layanan untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa dasar hukum yang digunakan pada pelayanan pengurusan KKS adalah Permensos Nomor 03 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, Undang-Undangn Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Fakir Miskin, dan Permensos Nomor 150 Tahun 2022 tentang Tata Cara Proses Usulan Data serta Verifikasi dan Validasi DTKS.

2) Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana, Prasarana atau fasilitas adalah peralatan yang digunakan dan diperlukan dalam proses pemberian layanan. biasanya sarana yang umum disediakan untuk mendukung proses

layanan adalah komputer, printer, dan ruang tunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana atau fasilitas yang disediakan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros yang menjadi tempat diselenggarakannya pelayanan dari Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros disediakan fasilitas, seperti komputer, printer, TV, ruang tunggu, tempat bermain anak, AC, musholla, toilet yang bersih, dan juga Wi-Fi.

3) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan yang biasanya meliputi pengetahuan, keahlian, dan keterampilan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana pegawai pelayanan pengurusan KKS yang dibutuhkan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros, yaitu minimal SMA tetapi ada juga pegawai yang sarjana atau S1.

4) Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan bentuk pemantauan atau pengendalian yang dilakukan oleh atasan langsung kepada bawahan. Dalam hal ini juga, atasan langsung melakukan pemantauan terhadap proses pemberian layanan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan dari observasi yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal yang dilakukan pada keseluruhan pelayanan di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dilakukan secara langsung dan rutin oleh Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros dan Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

5) Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah jumlah tersedianya pegawai dalam setiap layanan yang ada sesuai dengan beban kerja yang telah diberikan oleh atasan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti melihat secara langsung proses pemberian layanan dan melihat jumlah pegawai pelaksana yang melayani pengurusan KKS masyarakat secara langsung sudah tepat dan pegawai yang bertugas berbeda-beda setiap minggunya. Pegawai bekerja selama 2 minggu dalam sebulan, jadi ke-6 pegawai memiliki waktu kerja 2 minggu saja dan waktu kerjanya dibagi perminggu.

6) Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan merupakan suatu kepastian yang diberikan pihak penyelenggara kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial kabupaten Maros untuk masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan KKS, yaitu berupa keterbukaan pihak penyelenggara layanan mengenai pengaduan, kritik, dan saran serta tersedianya surat keterangan bahwa masyarakat telah dilayani yang diberikan setelah masyarakat mendapatkan pelayanan.

7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan bentuk komitmen yang diberikan oleh pihak penyelenggara kepada masyarakat sebagai penerima layanan untuk memberikan rasa aman, nyaman, dan bebas dari bahaya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan untuk pengurusan KKS, yaitu dengan menjaga dan menjamin kerahasiaan data masyarakat sebagai pengguna layanan.

8) Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah pelaksanaan penilaian atau kegiatan koordinasi yang

bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dan apakah sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja pelaksanaan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dilaksanakan per-4 bulan dalam setahun atau 3 kali dalam setahun.

4. Hasil *Focus Group Discussion* dengan Masyarakat

Dalam melakukan penyusunan standar pelayanan, masyarakat harus dan wajib diikutsertakan dalam penyusunan standar pelayanan karena hal tersebut berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peneliti mengikutsertakan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang pernah merasakan dan menerima layanan pengurusan KIS, KIP, ataupun KKS. Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat sebagai penerima layanan dan pegawai sebagai pemberi layanan yang menjadi acuan peneliti dalam membuat rancangan awal standar pelayanan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros. Dari rancangan awal yang telah dibuat, peneliti menjadikan rancangan tersebut sebagai bahan diskusi dengan masyarakat dan pegawai pada saat kegiatan *Focus Group Discussion*.

Kegiatan *Focus Group Discussion* dilaksanakan pada hari Rabu, 31 Mei 2023 di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros yang dihadiri oleh beberapa masyarakat yang pernah menerima layanan di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros, Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros, dan Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros guna menyamakan persepsi antara kesanggupan pihak penyelenggara layanan dan harapan masyarakat dalam pemberian layanan pada Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros. Pada kegiatan *Focus Group Discussion* tersebut peneliti memaparkan tiga rancangan standar pelayanan yang telah dibuat dari hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen yang dilakukan sebelumnya, yaitu rancangan standar pelayanan pengurusan KIS, KIP, dan KKS. Dalam kegiatan presentasi yang dilakukan, peneliti memaparkan seluruh komponen standar pelayanan, yaitu proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) dan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

Setelah peneliti melakukan presentasi terkait rancangan standar pelayanan, selanjutnya peneliti meminta tanggapan dari masyarakat dan pegawai terhadap rancangan standar pelayanan yang telah peneliti buat. Setelah diberikan tanggapan, peneliti menyerahkan berita acara kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Maros dan Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros untuk ditandatangani sebagai bukti bahwa kegiatan *Focus Group Discussion* benar-benar telah terlaksana pada tanggal 31 Mei 2023 di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Maros yang dihadiri oleh masyarakat penerima layanan, Kepala Dinas Sosial Kabupaten Maros, Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros, dan Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

5. Finalisasi Rancangan Standar

Setelah melakukan rancangan dan *Focus Group Discussion* yang melibatkan masyarakat penerima layanan, Kepala Dinas Sosial Kabupaten Maros, Kepala Bidang Pemberdayaan Fakir Miskin Dinas Sosial Kabupaten Maros, dan Koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros untuk mengajukan saran ataupun perbaikan mengenai rancangan standar pelayanan yang telah dibuat peneliti. Selanjutnya, peneliti akan melakukan perbaikan dari saran ataupun masukan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses diskusi yang telah dilakukan. Dalam proses diskusi tersebut, masyarakat menilai adanya ketidaksesuaian waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas SLRT karena biasanya jangka waktu pelayanan terkesan lama disebabkan karena panjangnya antrian dan sistem layanan menggunakan aplikasi, sehingga kadang server atau jaringannya tidak mendukung dan mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama. Hal tersebut

disampaikan langsung oleh salah satu perwakilan masyarakat kepada pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros.

Pihak Puskesmas SLRT Sendiri menilai jangka waktu pelayanan yang diberikan selama 5 menit sudah cukup dalam melakukan pengurusan KIS, KIP, dan KKS. Tapi, mendengar keluhan dari masyarakat terkait jangka waktu pelayanan yang ada dan melihat kondisi pelayanan yang menggunakan aplikasi dan jaringan, maka pihak Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros menetapkan proses layanan KIS menjadi 10 menit karena prosesnya dengan melakukan pengecekan, pengusulan, dan pendaftaran. Sedangkan, pengurusan KIP dan KKS menjadi 5 menit karena prosesnya ialah melakukan pengecekan dan pengusulan saja. Setelah peneliti melakukan perbaikan, Kepala Dinas Sosial Kabupaten Maros menandatangani Standar Pelayanan sebagai tanda persetujuan bahwa peneliti telah melakukan perbaikan.

6. Sosialisasi Standar Pelayanan

Kegiatan sosialisasi standar pelayanan dilaksanakan pada tanggal 05 Juni 2023 yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa masyarakat untuk memberikan pemahaman dan edukasi tentang pentingnya standar pelayanan yang dibuat guna terciptanya pelayanan yang mudah, transparan, dan masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengetahui informasi terkait pelayanan yang ada. Standar pelayanan yang telah dibuat bisa menjadi acuan atau pedoman untuk Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros dalam proses pemberian layanan agar nanti ketika terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam proses pemberian layanan, masyarakat dapat memberikan kritik dan saran kepada koordinator Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa : Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros. Puskesmas SLRT Dinas Sosial Kabupaten Maros belum memiliki standar pelayanan yang baku, sehingga proses layanan cenderung tidak transparan, berbelit-belit, serta tidak memberikan kepastian waktu, biaya, dan prosedur kepada masyarakat. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kebingungan terkait persyaratan dan alur layanan. Proses diskusi dengan masyarakat mengungkap adanya ketidaksesuaian waktu pelayanan, sehingga setelah dilakukan penyesuaian, waktu pelayanan disepakati menjadi 10 menit untuk KIS dan 5 menit untuk KIP dan KKS, sesuai kondisi nyata di lapangan.

REFERENSI

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gofur, A. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37–44.
- Hamid, E. S., & Susilo, Y. S. 2011. "Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12(1), 45–55.
- Lestanata, Y. 2016. "Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015". *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik*, 3(3).
- Maryam, N. S. 2016. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik". *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Nugroho, M., & Halik, A. 2016. "Penerapan Standar Pelayanan Publik pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri". *Jurnal Hasil Penelitian*, 01(02), 251–266.
- Ombudsman. 2022. *Rapor Survey Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota Sulawesi*

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

455

Indexed



Selatan. Makassar.

- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Republik Indonesia. Peraturan Bupati Maros Nomor 42 Tahun 2020 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Pemerlu Kesejahteraan Sosial Salewangang.
- _____. Peraturan Bupati Maros Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Sosial Kabupaten Maros.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- _____. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu untuk Penanganan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.
- _____. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Riani, N. K. 2021. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik". *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. 2020. "Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal". *Jurnal Unitri*, 10, 151–163.
- Saleh, S. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Suhartoyo. 2019. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)". *Administrative Law & Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Sultan, S. 2018. *Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Ulul, M. Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Widanti, N. P. T. 2022. "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur". *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
- Yusnia, Y. 2019. *Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Skripsi Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.