

Penyusunan Rancangan Awal Standar Pelayanan Kepegawaian sebagai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Pusat Survei Geologi Bandung

Yunita Tiara Syifayanti^{1, a}, Linda Novianti^{2 b}

¹ STIE Gema Widya Bangsa, Bandung, Indonesia

² STIE Gema Widya Bangsa, Bandung, Indonesia

^a yunitatiara03@gmail.com ^b lindanovianti979@gmail.com

* Corresponding Author : yunitatiara03@gmail.com

Nomor Handphone (Untuk Keperluan Koordinasi) : 081218312402

Abstrak: Pelayanan administrasi kepegawaian merupakan bagian dari pelayanan publik internal yang berperan penting dalam menjamin tertib administrasi dan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia di instansi pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan untuk menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur kualitas layanan, yang diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan serta Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan administrasi kepegawaian dan menyusun rancangan awal standar pelayanan kepegawaian sebagai bentuk implementasi ketentuan peraturan perundang-undangan di Pusat Survei Geologi Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis dan pendekatan yuridis normatif. Data diperoleh melalui observasi terhadap alur pelayanan kepegawaian, wawancara informal dengan petugas pelayanan, serta studi kepustakaan terhadap literatur dan dokumen hukum yang relevan. Analisis data dilakukan secara induktif dengan membandingkan praktik pelayanan yang berjalan dengan komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepegawaian telah berjalan, namun sebagian proses belum didukung oleh standar pelayanan tertulis yang baku dan terdokumentasi, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakonsistenan prosedur dan kurangnya kepastian layanan. Penyusunan rancangan awal standar pelayanan yang memuat persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, dan produk layanan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepastian hukum, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan internal. Rancangan standar pelayanan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penetapan standar pelayanan resmi guna mendukung penerapan sistem merit dan tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Pusat Survei Geologi Bandung.

Kata Kunci: Standar; Pelayanan; Kepegawaian; Manajemen; Sumber Daya Manusia.

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan bagian dari prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu bentuk pelayanan publik internal yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kepegawaian, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dan kewajiban aparatur serta berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dalam instansi pemerintah. Pelayanan kepegawaian yang tertata dengan baik akan mendukung terciptanya sistem kerja yang profesional, transparan, dan akuntabel. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan (Pasal 21). Standar pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat komponen persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Ketentuan ini dipertegas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur bahwa standar pelayanan harus disusun secara sistematis dan terdokumentasi sebagai pedoman bagi petugas pelayanan dan sebagai bentuk kepastian layanan bagi pengguna layanan.

Dalam perspektif hukum administrasi, pelayanan kepegawaian merupakan bagian dari tindakan administrasi pemerintahan yang harus memenuhi prinsip kepastian hukum,

profesionalitas, dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Selain itu, manajemen aparatur sipil negara wajib dilaksanakan berdasarkan sistem merit sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menekankan objektivitas, transparansi, dan keadilan dalam setiap proses pengelolaan kepegawaian. Oleh karena itu, keberadaan standar pelayanan kepegawaian menjadi instrumen penting dalam menjamin tertib administrasi dan perlindungan hak aparatur. Pusat Survei Geologi Bandung sebagai unit kerja di bawah Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral memiliki tugas dan fungsi yang menuntut pengelolaan sumber daya manusia secara profesional dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap praktik pelayanan yang berlangsung, pelayanan administrasi kepegawaian telah berjalan, namun sebagian proses pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh standar pelayanan tertulis yang terstruktur dan terintegrasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman prosedur, ketidakefisienan kerja, serta kendala dalam menjamin keseragaman dan kepastian layanan bagi pegawai.

Berdasarkan kondisi tersebut, penyusunan rancangan awal standar pelayanan kepegawaian di Pusat Survei Geologi Bandung merupakan langkah strategis sebagai bentuk implementasi ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta peraturan pelaksanaannya. Meskipun masih berada pada tahap perancangan awal, standar pelayanan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penetapan standar pelayanan resmi sehingga pelayanan administrasi kepegawaian dapat dilaksanakan secara lebih konsisten, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi aktual pelayanan administrasi kepegawaian serta menganalisis proses penyusunan rancangan awal standar pelayanan kepegawaian di Pusat Survei Geologi Bandung. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik pelayanan yang berlangsung sekaligus menilai kesesuaiannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik dan kepegawaian. Selain pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini juga menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan menelaah norma hukum yang mengatur standar pelayanan publik dan administrasi kepegawaian, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, serta peraturan pelaksana yang relevan. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara praktik pelayanan kepegawaian dengan standar normatif yang berlaku (Novianti, 2024).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi terhadap alur pelayanan administrasi kepegawaian serta wawancara informal dengan pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan. Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dengan menelaah secara sistematis literatur yang relevan dan otoritatif, termasuk buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen hukum baik dalam bentuk cetak maupun digital (Novianti, 2023). Dalam konteks perkembangan era digital, penelitian kepustakaan dilakukan dengan memperhatikan validitas sumber, keaslian dokumen, serta aspek etika penggunaan data digital, sehingga literasi digital menjadi kompetensi penting dalam menjamin kualitas dan integritas penelitian (Novianti, 2024). Teknik analisis data dilakukan secara induktif dengan cara mengelompokkan data berdasarkan jenis layanan kepegawaian, mendeskripsikan alur pelayanan yang berjalan, serta membandingkannya dengan prinsip dan komponen standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rancangan awal standar pelayanan kepegawaian yang sistematis, faktual, dan relevan dengan kebutuhan organisasi (Novianti, 2020). Pendekatan ini memungkinkan integrasi antara temuan empiris dan analisis normatif sehingga rancangan standar pelayanan yang disusun tidak hanya sesuai dengan praktik lapangan, tetapi juga sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Hasil dan Pembahasan

Kondisi Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Berdasarkan hasil observasi terhadap praktik pelayanan, pelayanan administrasi kepegawaian di Pusat Survei Geologi Bandung telah berjalan dan mencakup berbagai jenis layanan, seperti pengurusan kenaikan pangkat, pencantuman gelar, peninjauan masa kerja, pengusulan pensiun, serta pengelolaan pendidikan dan pelatihan pegawai. Namun, sebagian layanan tersebut belum didukung oleh standar pelayanan tertulis yang baku dan terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan masih sangat bergantung pada kebiasaan kerja dan instruksi lisan dari pegawai yang berpengalaman. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan prosedur pelayanan antarpetugas serta kurangnya kepastian pelayanan bagi pegawai sebagai pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Moenir dalam (Rahmi & Supriati, 2023) yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain, sedangkan standar pelayanan merupakan ukuran baku mutu yang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Tanpa standar yang jelas, kualitas pelayanan menjadi sulit diukur dan dikendalikan.

Sebagaimana perspektif hukum administrasi, ketiadaan standar pelayanan tertulis juga berimplikasi pada tidak terpenuhinya kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara menetapkan standar pelayanan. Selain itu, kondisi ini juga berpotensi bertentangan dengan prinsip kepastian hukum dan akuntabilitas dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Dengan demikian, kebutuhan akan standar pelayanan kepegawaian tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah. Selain berdampak pada aspek hukum, ketiadaan standar tertulis juga dapat memengaruhi efektivitas pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Marwansyah dalam (Husni Pasarela, 2023), manajemen sumber daya manusia mencakup fungsi perencanaan, pengembangan, penilaian kinerja, hingga hubungan kerja yang memerlukan sistem dan prosedur yang jelas. Oleh karena itu, pelayanan kepegawaian yang belum terstandar berpotensi menghambat penerapan sistem merit sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Penyusunan Rancangan Awal Standar Pelayanan Kepegawaian

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap jenis-jenis layanan dan alur pelayanan yang berjalan, disusun rancangan awal standar pelayanan kepegawaian yang mencakup komponen utama standar pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta produk layanan. Komponen tersebut disusun dengan mengacu pada ketentuan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik. Penyusunan rancangan awal ini bertujuan untuk mendokumentasikan proses pelayanan yang sebelumnya bersifat informal menjadi prosedur tertulis yang dapat dipahami dan dilaksanakan secara seragam oleh seluruh petugas pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Hikmah S. dan Fransisca Tonapa (2024) yang menyatakan bahwa perancangan standar pelayanan merupakan langkah penting untuk meningkatkan keteraturan dan konsistensi pelayanan di instansi pemerintah. Standar pelayanan juga berfungsi sebagai alat kontrol kualitas pelayanan sekaligus sarana perlindungan hukum bagi pengguna layanan apabila terjadi penyimpangan prosedur. Dalam perspektif hukum pelayanan publik, keberadaan standar pelayanan merupakan instrumen penting untuk menjamin hak pengguna layanan, menyediakan mekanisme pengawasan, serta menjadi dasar evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, rancangan awal standar pelayanan kepegawaian tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan kewajiban hukum instansi terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Kepegawaian dalam Perspektif Pelayanan Prima

Pelayanan administrasi kepegawaian yang berkualitas perlu mengacu pada prinsip pelayanan prima, yaitu pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan kepegawaian telah berjalan, ketiadaan standar pelayanan tertulis berpotensi menghambat penerapan pelayanan prima secara optimal. Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan upaya memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara optimal melalui kualitas layanan yang tinggi dan konsisten (Perwita et al., 2020). Menurut Sinambela dkk. (2006) dalam (Hidayatullah, 2024), pelayanan prima memerlukan kejelasan prosedur dan standar pelayanan agar kualitas layanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan. Tanpa standar yang jelas, kualitas pelayanan cenderung bergantung pada individu petugas, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Riani (2021) yang menekankan pentingnya pembenahan sistem dan prosedur sebagai strategi utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya rancangan awal standar pelayanan kepegawaian, Pusat Survei Geologi Bandung memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan internal secara lebih sistematis. Standar pelayanan tersebut dapat menjadi dasar dalam mewujudkan pelayanan kepegawaian yang lebih transparan, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pegawai sebagai pengguna layanan (Valentino, 2021). Selain itu, standar pelayanan juga dapat memperkuat fungsi pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelayanan secara objektif.

Implikasi Standar Pelayanan terhadap Tata Kelola dan Kepatuhan Hukum

Standar pelayanan kepegawaian tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai instrumen pendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan kepatuhan terhadap hukum administrasi. Pelayanan kepegawaian yang terstandar dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui kepastian proses kerja, pengurangan kesalahan administrasi, serta peningkatan transparansi layanan. Menurut Bukit (2017) dalam (Iswandi, 2021), sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam pencapaian tujuan organisasi sehingga diperlukan sistem pengelolaan yang terstruktur dan berkelanjutan. Dari sisi yuridis, keberadaan standar pelayanan merupakan bentuk konkret pelaksanaan asas legalitas dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Standar pelayanan dapat menjadi alat pembuktian apabila terjadi sengketa pelayanan, sekaligus menjadi dasar pertanggungjawaban instansi terhadap pelaksanaan kewajiban pelayanan publik. Dengan demikian, rancangan awal standar pelayanan kepegawaian yang disusun memiliki implikasi positif tidak hanya terhadap kualitas pelayanan, tetapi juga terhadap penguatan kepatuhan hukum dan perlindungan hak aparatur dalam lingkungan Pusat Survei Geologi Bandung.

Kesimpulan

Pelayanan administrasi kepegawaian di Pusat Survei Geologi Bandung pada dasarnya telah berjalan dan mencakup berbagai jenis layanan kepegawaian, namun sebagian proses pelayanan belum didukung oleh standar pelayanan tertulis yang baku dan terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan masih bergantung pada kebiasaan kerja dan instruksi lisan, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan prosedur, ketidakkonsistenan pelayanan, serta kurangnya kepastian layanan bagi pegawai sebagai pengguna layanan. Dari perspektif hukum administrasi, ketiadaan standar pelayanan tertulis menunjukkan belum optimalnya pemenuhan kewajiban penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap instansi menetapkan standar pelayanan, serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang menekankan prinsip kepastian hukum dan akuntabilitas. Selain itu, pelayanan kepegawaian yang belum terstandar juga berpotensi menghambat penerapan sistem merit dalam manajemen aparatur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Penyusunan rancangan awal standar pelayanan kepegawaian menjadi langkah strategis untuk menjembatani kesenjangan antara praktik pelayanan yang berjalan dengan ketentuan normatif yang berlaku. Rancangan tersebut telah memuat komponen utama standar pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, jangka waktu

penyelesaian, biaya, dan produk layanan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam penetapan standar pelayanan resmi. Keberadaan standar pelayanan kepegawaian diharapkan mampu meningkatkan konsistensi prosedur, kepastian hukum, transparansi, serta kualitas pelayanan internal, sekaligus memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik di lingkungan Pusat Survei Geologi Bandung.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Survei Geologi Bandung yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama pelaksanaan kegiatan magang. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing lapangan serta dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga kegiatan magang dan penulisan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

Referensi

- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Hikmah S., N., & Fransisca Tonapa, J. (2024). Perancangan Dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 158–170. <https://doi.org/10.33509/admit.v2i1.2550>
- Husni Pasarela. (2023). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia. *CiDEA Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.56444/cideajournal.v2i2.1277>
- Iswandi, A. (2021). ANALISIS PENGELOLAAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA DAN MOTIVASI MELALUI REWARD SYSTEM (ARTIKEL STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3). <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i3.683>
- Novianti, L. (2020). Prinsip Islam dalam Melindungi Hak Minoritas. *Adiya: Jurnal Hukum dan Kemanusiaan*, 14(2), 228–241.
- Novianti, L. (2023). Pidana Mati Terhadap Tindak Pidana Terorisme di Indonesia Dihubungkan dengan Tujuan Pemidanaan dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Pidana Islam. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(1), 50–70.
- Novianti, L. (2024). Green Constitution dalam Mendorong Green Economy sebagai Pembangunan Inklusif Berkelanjutan. *Gunung Djati Conference Series*, 42, 1–10.
- Novianti, L. (2024). *Metodologi Penelitian Hukum di Era Digital*. *GERECHTIKEIT: Jurnal Riset Peradaban Hukum*, 1(2)
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *IKESMA*, 16(1). <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Rahmi, R., & Supriati, H. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Mangkupum Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. <Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB>, 6, 1818–1834. <https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/930%0Ahttps://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/930/736>
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(4), 1147–1152. <https://www.neliti.com/publications/469247/strategi-peningkatan-pelayanan-publik>
- Valentino, J. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 167–186.