**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Administrasi**

Kebanyakan masyarakat mengenal administrasi sebagai aktivitas-aktivitas kantor, urusan surat menyurat atau yang sering disebut tata usaha. Namun administrasi pada intinya memiliki cakupan yang luas, yaitu administrasi sebagai seni sekaligus proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Sedangkan sebagai proses, dalam penyelenggaraan adminstrasi terkandung pemikiran yang sangat mendasar yaitu bahwa semakin lama proses adminstrasi itu berlangsung, harus diupayakan tercapainya tingkat dan mutu pekerjaan yang semakin meningkat. Handayaningrat membedakan administrasi kedalam dua pengertian, yaitu :

Administrasi dalam arti sempit, yang berasal dari kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang meliputi “kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.” (Handayaningrat, 1990:2)

Tata usaha adalah sebagian kecil kegiatan dari administrasi. Kegiatan catat-mencatat, pembukuan dan yang lainnya termasuk dari kegiatan penatausahaan. Kegiatan tersebut biasanya ditemukan disetiap perkantoran, baik pemerintahan maupun swasta.

Administrasi dalam arti luas, yang berasal dari kata *Administration* (Bahasa Inggris). Handayaningrat mengutip beberapa pendapat mengenai definisi administrasi dalam arti luas, antara lain:

1. Menurut Leonard D. White, “administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil . . . dan sebagainya.”
2. H.A. Simon dan kawan-kawan mengemukakan bahwa “administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama.”
3. Wiliiam H. Newman mengemukakan “administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan daripada usaha-usaha kelompok individu-individu terhadap tercapainya tujuan bersama.” (Handayaningrat, 1990:2)

Administrasi secara luas merupakan kegiatan yang berhubungan dengan proses dan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang sehingga tercapainya tujuan yang diinginkan. Proses tersebut merupakan tahap-tahap kegaitan dalam mencapai tujuan. Sondang P. Siagian mengemukakan pendapatnya mengenai administrasi, bahwa yang dimaksud adminstrasi adalah:

“keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna” (Siagian, 2001:2)

Administrasi yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian hampir sama dengan pendapat-pendapat sebelumnya, bahwa administrasi mencakup proses kerjasama dalam mencapai tujuan. Sondang P. Siagian mengemukakan lebih luas, bahwa untuk mencapai tujuan harus memanfaatkan sarana prasarana pendukung. Sarana pendukung tersebut meliputi manusia, peralatan dan yang lainnya. Berdasarkan pengertian administrasi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh sebuah kelompok untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia.

Ada beberapa fungsi administrasi yang dikutip dari karangan Handayaningrat, salah satunya menurut pendapat Luther Gulick pada bukunya *The Process of Administration and Management,* antara lain :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah perincian dalam garis besar untuk memudahkan pelaksanaannya dan metode yang digunakan dalam menyelesaikan maksud/tujuan badan usaha itu.

1. Pengorganisasian (*Organizing*)

Menetapkan struktur formal daripada kewenangan di mana pekerjaan di bagi-bagi sedemikian rupa, ditentukan dan dikoodinasikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

1. Penyusunan Pegawai (*Staffing*)

Keseluruhan fungsi daripada kepegawaian sebagai usaha pelaksanaannya, melatih para staf dan memelihara situasi pekerjaan yang menyenangkan

1. Pembinaan Kerja (*Directing*)

Merupakan tugas yang terus menerus di dalam pengambilan keputusan, yang berwujud suatu perintah khusus/umum dan instruksi-instruksi, dan bertindak sebagai Pemimpin dalam suatu badan usaha/organisasi.

1. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Merupakan kewajiban yang penting untuk menghubungkan berbagai kegiatan daripada pekerjaan.

1. Pelaporan (*Reporting*)

Dalam hal ini pimpinan yang bertanggungjawab harus selalu mengetahui apa yang sedang dilakukan, baik bagi keperluan pimpinan maupun bawahannya melalui catatan, penelitian maupun inspeksi.

1. Anggaran (*Budgeting*)

Semua kegiatan akan berjalan dengan baik bila disertai dengan usaha pembiayaan dalam bentuk rencana anggaran, perhitungan anggaran dan pengawasan anggaran. (Handayaningrat, 1990:24)

Fungsi administrasi secara umum yaitu membantu pelaksanaan kegiatan suatu kelompok atau organisasi yang dimulai dari perencanaan sampai pertanggungjawaban. Perencanaan yang dilakukan meliputi perencanaan kerja dan perencanaan anggaran. Perencanaan yang matang harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Perencanaan menghasilkan sebuah keputusan berupa kegiatan yang harus dilakukan. Koordinasi dan pengawasan penting dalam melaksanakan keputusan agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan perencanaan. Setelah kegiatan selesai dilaksanakan maka harus adanya pelaporan atau pertanggungjawaban agar dapat mengevaluasi dan memperbaiki hasil kerja.

Handayaningrat menggolongkan administrasi ke dalam 2 (dua) golongan, yaitu:

1. Administrasi Negara (*Public Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha di bidang kenegaraan.
2. Yang dimaksud dengan *Public Administration,* menurut J.M. Pfiffner and Robert v Presthus dalam bukunya: *Public Administration*, ialah: “*Public Administration is a process concerned with carrying out public policies*” (Administrasi Negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan negara)
3. Dimock dalam bukunya: *Public Administration*, mendefinisikan sebagai berikut: “*Public Administration is the activity of the State in the exercise of its political power*.” (Administrasi Negara adalah kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan/kewenangan politiknya)
4. Administrasi Swasta/Niaga (*Private/Business Administration*) yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha yang dilakukan di bidang swasta/niaga. Dalam bidang “Administrasi Niaga” (*Business Administration*) dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dari pada organisasi-organisasi niaga dalam usahanya mencapai tujuan yaitu mencari keuntungan (*profit making*). (Handayaningrat, 1990:3)
5. **Administrasi Negara**

Administrasi negara merupakan salah satu cabang dari administrasi. Administrasi negara sangat berkaitan dengan kegitan pemerintahan. Sehingga obyek dari administrasi negara adalah keseluruhan proses admnistrasi di bidang kenegaraan dalam rangka pencapaian tujuan negara tersebut. Untuk lebih memahami administasi negara, penulis mengemukakan beberapa pengertian administrasi negara. Dwight Waldo dalam Pamudji mengajukan 2 (dua) buah definisi, yaitu:

1. *Public Administration* adalah organisasi dan managemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
2. *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang managemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara. (Pramudji, \*... : 20)

Kedua definisi diatas menjadi pangkal pembahasan administasi negara menurut Waldo. Bila dilihat dari kedua definisi di atas, Waldo lebih menekankan kepada manajemen atau cara memanage segala yang diperlukan dalam mencapai tujuan pemerintah. Selanjutnya John M. Pfiffner and Robert V. Presthus dalam Pamudji mencoba menjelaskan pengertian adnimistrasi negara dengan beberapa ungkapan sebagai berikut:

1. “*Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by representative political badies*” (Administrsi Negara meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik).
2. “*Public administration may be defined as the coordination of individual and group efforts to carry out public policy. It is mainly accupied with the daily work of government*” (Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah).
3. “*In sum, public administration is a process concerned with carrying out public policies, en compassing innumerable skills and techniques which give order and purpose to the efforts of large numbers of people*” (Secara menyeluruh. Administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarah kecakapan-kecakapan dan teknik-teknik yang tah terhingga jumlahnya yang memberi arah dan maksud terhadap usaha-usaha sejumlah orang). (Pamudji, \*... : 20-21)

Pfiffner dan Prestus memberikan beberapa definisi tersebut untuk menjelaskan arti administrasi negara. Sehingga dari ketiga definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi negara adalah suatu proses yang melibatkan beberapa orang dengan berbagai keahlian dan kecakapan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah.

Ada beberapa ciri administrasi negara yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi negara, yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar.
5. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak. (Thoha, 2005:47-48)

Ciri-ciri di atas bukan dimaksudkan untuk memberikan batasan yang sempit dari administrasi negara, namum untuk lebih mengenal administrasi negara. Selain itu ciri-ciri di atas juga untuk membantu memahami dalam membedakan antara administrasi negara dengan administrasi swasta.

1. **Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian Pelayanan Publik Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan ata masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah :

Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yangditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedurkerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pengasih yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

1. **Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya:Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraant ransportasi, jasapos sanitasi lingkungan, persampahan,penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatanjembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

1. **Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung , pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

1. **Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaran pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masingmasing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan.1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkugan yang indah dan sehat, serta dilengkapi denga fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya melipti :

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Prosedur Pelayanan;
4. Waktu penyelesaian;
5. Biaya pelayanan;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana dan Prasarana;
8. Kompetensi petuas pelayanan;
9. Pengawasan intern;
10. Pengawasan extern;
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayana

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

1. **Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian, meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

1. **Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komperehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible*  (berwujud), Reability (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator :
2. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
4. Kemudahan dalam proses pelayanan.
5. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
7. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
8. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
9. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
10. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
11. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
12. Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
13. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
14. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
15. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
16. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
17. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
18. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
19. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pelanggan
20. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :
21. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
22. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
23. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
24. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
25. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :
26. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
27. Petugas melayani dengan sikap ramah
28. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
29. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
30. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication,* kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melalukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliabitiy* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).