

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bermaksud untuk mendukung sebuah penelitian dan upaya untuk mencari perbandingan, juga untuk menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Berikut ini adalah beberapa kajian penelitian terdahulu :

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Tamliha Harun yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar” Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Pembahasan yang diambil adalah untuk menyelenggarakan pelayanan publik maka diangkat dan ditetapkanlah pelaksana pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelayanan publik ditujukan kepada masyarakat, yaitu seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Penelitian kedua dilakukan oleh S.Wantu, Sukarman Kamuli, Asmun W Wantu, Ikra Paulus yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara”

penelitian ini menggunakan analisis Kualitatif. Pembahasan yang diambil adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongodow Utara dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dalam setiap pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian ini dalam bentuk penjelasan atau kalimat yang menerangkan beberapa pernyataan dari informan berdasarkan realita yang terjadi dilapangan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berusaha untuk memaksimalkan pelayanan publiknya. Sebagaimana kewajiban instansi pemerintahan untuk bisa mewujudkan suatu pelayanan publik yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi seperti yang diharapkan oleh penerima pelayanan publik serta sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Sehingga dengan demikian kualitas pelayanan yang belum maksimal dapat menjadi perbaikan guna kepentingan bersama dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Joko Susanto, Zepa Anggraini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin” Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif.

Pembahasan yang diambil adalah untuk Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan observasi, wawancara dan telaah dokumen dengan informan berjumlah tujuh orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berwujud, ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan pendingin ruangan seperti AC, sehingga masyarakat belum merasa nyaman diruang tunggu. Kehandalan, kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi sudah tergolong baik, terlihat dari kemampun dan keahlian dalam penggunaan teknologi yang ada di kantor sebagai alat bantu dalam proses melayani masyarakat. Ketanggapan, dalam melayani masyarakat belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, karena petugas dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang tepat dan masih ada beberapa keluhan masyarakat yang belum dapat direspon dengan cepat. Jaminan, masih ditemukan pelayanan yang belum terjamin selesai dengan waktu yang

telah ditentukan. Empati, masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Tsmliha Harun	Analisis kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan simpang empat kabupaten banjar	Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah 2011)	Kualitatif	Studi Kasus	Wawancara
2	S.Wantu, Sukarma, Kamuli, Asmun W Wantu, Ikra Paulus	Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Studi Kasus	Observasi, Wawancara
3	Joko Susanto, Zepa Anggraini	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin	Kualitas Pelayanan Publik (Hardiyansyah 2011)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan Wawancara

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Ratminto dan Atik (2005) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

“Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.”

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.1.3 Pengertian Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk

pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.³⁵ Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁶ Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik. Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bnagunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjado tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.5 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
- b Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
- c Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan

oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

2.1.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan:

- a Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b Penerima layanan, ialah konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

2.1.7 Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini

pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada beberapa azas-azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a. **Transparansi**, ialah keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai
- b. **Akuntabilitas**, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. **Kondisional**, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.
- c. **Partisipatif**, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.
- d. **Kesamaan hak**, yaitu tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas social.

- e. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas:

- a. Azas kepentingan umum
- b. Azas kepastian hukum
- c. Azas kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Azas keprofesionalan
- f. Azas partisipasif
- g. Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Azas keterbukaan
- i. Azas akuntabilitas
- j. Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Azas ketepatan waktu
- l. Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi azas-azas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketetapan waktu dan kemudahan.

2.1.8 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut. Kualitas pelayanan juga merupakan

faktor utama yang harus ditingkat oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat.

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas, David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu:

- a. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
- b. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- c. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai
- d. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya
- e. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan
- g. *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik
- h. *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan

yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan- pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.

Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau

pelanggan. Adapun prinsip pelayanan prima berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kejelasan
- b. Kepastian waktu
- c. Akurasi
- d. Keamanan
- e. Tanggung Jawab
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- g. Kemudahan Akses
- h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- i. Kenyamanan

Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan

lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa komponen atau indikator dalam mengatur pelayanan publik. Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Persyaratan informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
- b. Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.
- c. Jangka waktu layanan merupakan ketentuan waktu pemberi layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.
- d. Biaya/Tarif, ketidakjelasan informasi biaya sering kali menimbulkan masalah.

e. Produk pelayanan, penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan public yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

f. Sarana, prasarana atau fasilitas, sebuah organisasi yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

g. Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan), salah satunya seperti penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan.

2.1.9 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.
2. Dilihat dari sudut *product based*, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Dilihat dari sudut *user based*, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.

4. Dilihat dari *value based*, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:

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

2. Keandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak

awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Adanya standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Tanggapan (Responsif) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.
4. Jaminan (Assurance) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan

c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Empati (Empathy) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:

a. Mendahulukan kepentingan pengguna

b. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif

c. Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan.

2.1.9 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur yang ada selama suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis.⁵⁴ SOP adalah suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan.⁵⁵ Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa SOP adalah suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan tindakan,

penggunaan fasilitas di dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur yang disingkat dengan SOP adalah tata cara atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator administratif prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit organisasi yang bersangkutan. SOP pengelolaan dan pelayanan informasi publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Pidie merupakan pedoman dalam pengelolaan informasi bagi satuan kerja perangkat kabupaten di lingkungan pemerintah Kabupaten Pidie dalam penyusunan daftar informasi dan dokumentasi publik, pelayanan permohonan informasi publik, uji konsekuensi informasi publik, penanganan keberatan informasi publik dan fasilitas sengketa informasi.

Untuk menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan maka diperlukan adanya rangkaian prosedur yang distandarkan. Prosedur yang standar atau lebih dikenal dengan Standar Operasional Procedure (SOP) secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman yang menunjukkan apa yang harus dilakukan, kapan hal tersebut dilakukan dan siapa yang melakukannya.

2.1.10 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat gampong. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan

yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Kecamatan mempunyai tugas:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan Mukim dan Gampong
3. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
4. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan dan sarana pelayanan umum
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat kabupaten di Kecamatan
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Mukim dan Gampong
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan

kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat
kabupaten yang ada di Kecamatan

9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor.

2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka berpikir diatas yang dijelaskan, maka proposisi penelitian mengenai Kualitas Pelayanan yaitu analisis Kualitas pelayanan pada Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor, yang di dasari oleh kriteria-kriteria kualitas pelayanan yang menjawab rumusan masalah sebagai berikut: Kualitas Pelayanan pada Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor dapat dilihat dari dimensi berdasarkan kualitas pelayanan menurut

Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu 1.) Ketampakan Fisik, 2.) Keandalan, 3.) Tanggapan, 4.) Jaminan, 5.) Empati

Berdasarkan uraian konsep dan teori yang peneliti uraikan pada kerangka berpikir dirumuskan proposisi sebagai berikut:

1. Untuk Meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor akan efektif jika pelayanannya juga komunikasi dengan masyarakat.
2. Faktor penghambat kurangnya tanggapan

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



