

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Pustaka

Kajian Penelitian Terdahulu

penelitian ini di dukung dari beberapa rujukan di dalam sebuah literatur dalam penelitian sebelumnya. Berikut ini akan disajikan abstrak dari penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian ini diantaranya yaitu:

- 1 Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Kartikawati (2020) Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota yogyakarta masih kurang. Dilihat dari hasil pencapaian tujuan kebijakan pelayanan administrasi kecamatan terutama dalam meningkatkan kualitas sepenuhnya belum tercapai. Perbedaan penelitian ini adalah jenis penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan deskriptif dengan pendekatan

kuantitatif. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

- 2 Penelitian yang dilakukan oleh Jeni Susandari (2021), dengan judul “Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak). Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang dalam indikator penelitian yang dimasukkan dalam kategori baik adalah 43,33%, kategori kurang baik sebanyak 50,33%, dan kategori tidak baik sebanyak 6,33%. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tualang dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 50 orang atau (50,33%). Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif dengan variabel Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun memiliki perbedaan dalam hal indikator penelitian.

- 3 Armhela Fazrien, Sumartono, Tjahjanulin Domai (2019)

Abstrak: Peran Pemimpin Dalam Pencapaian Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). Dalam organisasi terdapat interaksi manusia yang tergabung di dalamnya,

seperti hubungan pemimpin dengan bawahan, yang keduanya akan bekerja sama dalam melaksanakan tugas yang sudah terencana untuk mencapai tujuan organisasi. Tugas dari seorang pemimpin yaitu merencanakan, menggerakkan dan mengawasi setiap aktivitas dalam organisasi. Salah satu tugas utama dari seorang pemimpin adalah harus bisa mencapai kinerja pegawai sehingga pada akhirnya dapat mencapai tujuan dan sasaran dari organisasi yang di pimpinnya. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus Penelitiannya adalah 1) peran pemimpin dalam pencapaian kinerja pegawainya pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. 2) kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam mencapai kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang sudah dapat dikatakan cukup baik dimana pemimpin sudah bisa melaksanakan perannya dengan baik sehingga dapat mencapai kinerja pegawai lebih baik dalam rangka mewujudkan tujuan dari organisasi.

Kajian Terhadap Grand Theori

Administrasi

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari Bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari atas dua kata yaitu “ad” dan “ministrate” yang berarti “to manage” yang dalam Bahasa Indonesia berarti mengelola. Dalam pengertian tersebut,

administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan, tata usaha sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis/menulis,catat-mencatat. Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Sedangkan menurut Sondang P.Siagian dalam Anggara (2012:21) bahwa Administrasi didefinisikan sebagai berikut :

“Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan menurut John M.Pliffner dalam Anggara (2012:21) pengertian Administrasi sebagai berikut :

“bahwa administrasi dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian dan penjurusan sumber - sumber dan bahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa administrasi menurut para ahli tersebut bahwa administrasi sebagai proses kerjasama yang dilakukan dua orang atau lebih dengan melihat sumber daya yang ada untuk melakukan suatu tujuan yang sebelum mereka memulai

kegiatan dengan berdasarkan rasionalitas untuk mencapai suatu tujuan tersebut.

Selain itu ada ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok manusia yang terdiri dari dua orang atau lebih
2. Adanya kerjasama dalam organisasi, dan Adanya proses usaha
3. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan,dan,
4. Adanya tujuan.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian administrasi di atas, pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi. menurut Pasolong (2014: 30) ada Dimensi karakteristik administrasi terdiri dari yaitu :

1. Efisien, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
2. Efektifitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. Herbert A. Simon mengatakan bahwa rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.

Administrasi Publik

Pengertian Administrasi Publik Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip **Syafei (2003: 31)** memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Pamudji (1987:22) dalam Indah mindarti administrasi publik sebagai berikut :
“adalah suatu proses kerjasama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu legislative, eksekutif dan yudikatif”.

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3) yaitu sebagai berikut :

“bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola, keputusan-keputusan dalam kebijakan”.

Jadi dapat di simpulkan Bahwa administrasi publik itu suatu proses atau kegiatan baik dalam lingkungan private maupun public dengan menggunakan praktik-praktik manajemen dalam memanage suatu proses kegiatan agar terciptanya efektivitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan bersama.

Kajian Terhadap Middle Theori

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak 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.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2) sebagai berikut:

“pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”.

Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut:

“pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang

tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu:

“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 disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja

yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014: 11) yaitu.

”Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama”.

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie dalam Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) arti dari kata publik itu sendiri adalah:

“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu:

“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 disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Kepentingan umum atau publik biasanya mengarah pada kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu.

Moenir (1995: 2) berpendapat bahwa:

“Publik adalah kepentingan umum yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masing-masing individu yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau

sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

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 atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan (Thoha, 2007).

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.

Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) yaitu:

“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 (2018) sebagai berikut:

“pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan 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 prosedur

kerja 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 Paseh Kabupaten Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pengasih yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Jenis-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 (2018 hal:30) 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, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial (Asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN (2004) adalah :

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, jembatan- jembatan, 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.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Barata (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 dan 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 yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepadanasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

Kajian Terhadap Operasional Theori

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor. Menurut kasmir (2006: 3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

“Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumberdaya 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

Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal

Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Pemberian pelayanan publik yang prima akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi dalam pelayanan. Menurut Moenir (1995: 124) menyebutkan bahwa, “ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan” yakni:

1. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
2. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

3. Faktor organisasi, merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
6. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Setiap pelayanan yang diberikan baik itu dari pihak pemerintah maupun pihak swasta pastilah mempunyai suatu tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan tersebut ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan menurut Yamit Zulian (2001: 32) adalah:

1. Kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu dan jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).
10. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
11. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan.
12. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal
13. Ada diskriminasi dalam memberikan layanan.
14. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi.

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 penyelenggaraan 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 masing- masing 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.
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. 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, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan 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 permohonannya. 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 meliputi :

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 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23).

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 petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern

11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
12. Jaminan pelayanan.

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.

Pengertian Kualitas Pelayanan

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 harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan 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 penyampaian 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.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang 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. Dalam buku penyusunan Standar Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN, 2003) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia layanan
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran
7. Prosedur
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2018:62), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, 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.

Menurut 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 :
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
 - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
 - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
 3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
 - a. Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan **pegawai** memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

d. Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c. Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:64) 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*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam **MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/7/ 2003**, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;

7. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanantidak membedakan status yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

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

Tinjauan Tentang PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyeleggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagaimana wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan

pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah:

1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

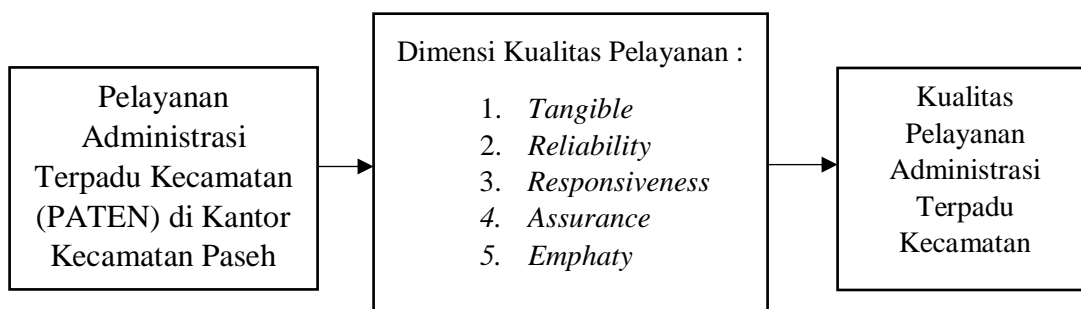
Kerangka Berpikir

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Paseh

sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin.

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Paseh, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan publik yang ada pada kantor Kecamatan haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan diukur dari kinerja pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Proposisi

Kualitas Pelayanan Administrasi terpadu di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung akan berjalan apabila mengikuti 5 dimensi yaitu : dimensi *Tangible*, dimensi *Reability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Assurance*, dan dimensi *Emphaty*