

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Kajian Teori

1. Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Aktivitas kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam memberikan bantuan kepada orang lain memerlukan interaksi dan hubungan interpersonal agar tujuan pelayanan dapat tercapai. Menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan ataupun diraba namun melibatkan manusia yang kegiatannya tersebut menggunakan peralatan. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik (2005: 2) yang menyatakan “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) untuk memberikan bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu guna menciptakan kepuasan dan keberhasilan.

2. 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), "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 Syafii 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". 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 pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2007: 5) menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Pemberian pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta atas nama pemerintah. Pelayanan public menurut Hardiyansyah (2011: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”. Pemberian pelayanan dari pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (1995: 7) menyatakan bahwa Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut Mahmudi (2005: 234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Amin Ibrahim (2008: 19) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan terpaksa harus mahal”, maka Instansi/Lembaga Pemerintah/Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan public ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

5. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa factor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Selanjutnya Moenir menegaskan bahwa unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*), antara lain:

a. Tugas layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesuai kepentingan masyarakat.

b. Sistem atau prosedur layanan

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

c. Kegiatan pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.

d. Pelaksanaan pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. Proses kegiatan dalam suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya Bharata (2003: 11) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

a. 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 (*service*).

b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan

c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

d. 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 pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik.

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik meliputi sistem, prosedur, metode, personil, sarana dan prasarana, masyarakat sebagai pelanggan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan telah memenuhi unsur-unsur tersebut diharapkan akan mencapai tujuan utama pelayanan public yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat.

6. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, waktu, biaya produk sarana dan prasarana serta kompetensi petugas seharusnya dapat terpenuhi guna mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri. Selain itu, standar pelayanan publik juga bisa disebut sebagai suatu norma karena dalam penerapannya meliputi dimensi-dimensi sebuah norma. Sebagai suatu norma maka standar pelayanan tersebut harus dipatuhi dan dilaksanakan sesuai aturan sehingga dapat mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri, yaitu kepuasan masyarakat. Agus Dwiyanto (2009: 309) lebih lanjut mengemukakan tentang standar pelayanan publik yaitu: Standar pelayanan publik dianggap sebagai norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma, yaitu: dimensi *cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat; *regulative*, yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut; dan *normative*, berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi. Selanjutnya cf. Stinchombe 2001 dan Goodin 1996 dalam Agus Dwiyanto (2009: 309) standar pelayanan dapat disebut juga sebagai sebuah norma yang baru. Sebagai norma yang baru penerapan standar pelayanan dapat meningkatkan efektivitas kerja unit-unit birokrasi yang bertugas memberikan layanan publik. Standar pelayanan publik akan diterima oleh aparat birokrasi apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi;
- b. Dapat digunakan sebagai cara yang efektif untuk menghemat energi dalam memberikan pelayanan publik sehingga tidak lagi bersifat *trial and error*;
- c. Mampu mencerminkan kemampuan kemampuan untuk merumuskan masalah dan menawarkan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut;

d. Mampu, dalam jangka panjang, digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik yang sudah dibuktikan kebenarannya di banyak tempat. Sebagai sebuah norma baru, standar pelayanan publik diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga sebuah organisasi birokrasi dapat memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat. Selanjutnya standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bergairan dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
- g. Jangan menyela ataupun memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani. Selanjutnya Macaulay dan Cook dalam Pandji Santosa (2008:63), memberikan kiat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yaitu :
 - a. Menciptakan kepemimpinan yang berorientasikan pelanggan (*customer oriented*).
 - b. Menciptakan citra positif di mata pelanggan.
 - c. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap pelanggan.

- d. Mengelola proses pemecahan masalah.
- e. Pengembangan budaya persuasi positif dan negosiasi.
- f. Mengatasi situasi sulit yang dihadapi pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

7. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dijalankan oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yaitu mencari keuntungan. Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons dalam Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatankegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga admnistrasi. Pelayanan umum yang dilakukan baik itu pihak pemerintah maupun pihak swasta bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu pelayanan dengan lisan, dengan tulisan, maupun degan

perbuatan. Moenir (1995: 190) mengatakan bahwa, "Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam," yaitu:

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Meski dalam keadaan "sepi" tidak "ngobrol" dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan "ngobrol".
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar "ngobrol" dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan melalui tulisan Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

2) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian

b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara

c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat

d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan

e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Selain itu, pelayanan publik juga dapat dilihat dari organisasi yang menyelenggarakannya. Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005: 8) mengemukakan bahwa, "berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua," yaitu:

a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.

b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi:

1) Pelayanan yang bersifat primer

2) Pelayanan yang bersifat sekunder

Pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiyansyah (2011: 23) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik atau umum, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin keramaian, Ijin Keringan berobat, Paspor dan lain sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik atau umum, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik atau umum. Pelayanan ini berupa pelayanan pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial. Adapun jenis pelayanan yang ada di kecamatan Tanjungsari meliputi permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan Pindah Penduduk, permohonan Kartu Keluarga (KK), permohonan masuk penduduk, permohonan Izin Gangguan (HO), permohonan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Wajib Daftar Perusahaan (WDP), Izin Tanda Daftar Industri (TDI), Izin Usaha Industri (IUI),

penggantian izin usaha industri, Izin Perluasan Industri (IPI). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jenisjenis pelayanan publik meliputi: pelayanan administratif, pelayanan dalam bidangbarang dan jasa, serta pelayanan dalam bidang ekonomi.

8. 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 factor 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:

a. 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.

b. 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 factor pendukung dan penghambat dalam pelayanan,” yakni:

a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.

b. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

c. Faktor organisasi, merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.

e. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.

f. 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:

- a. Kurangnya otoritas yang diberikan kepada bawahan.
- b. Terlalu birokrasi sehingga lamban dalam menanggapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu dan jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).
- j. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- k. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan.
- l. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal

m. Ada diskriminasi dalam memberikan layanan.

n. Belum ada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terintegrasi. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa factor pendukung dan penghambat pelayanan yaitu manajemen organisasi, sumber daya manusia, fasilitas, pola pelayanan, dan aturan organisasi.

9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas - tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.” Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Achmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan

membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaranegara yang mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan.

10. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008: 22) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Selanjutnya Gasperz dalam Sampara Lukman (2000: 7) mengungkapkan bahwa, "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima. Kemudian Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan

tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan". Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan public tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan

merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

11. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
- f. Atribut pendukung pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

Produk organisasi publik adalah pelayanan publik. Maka dari itu produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan penerima pelayanan. Hal tersebut berfokus kepada upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Pasuranman, et. al. dalam Fandy Tjiptono (2008:108) mengidentifikasikan 10 dimensi pokok layanan:

- a. Reliabilitas
- b. Daya Tanggap
- c. Kompetensi
- d. Akses
- e. Kesopanan
- f. Komunikasi
- g. Kredibilitas
- h. Keamanan
- i. Kemampuan Memahami Pelanggan
- j. Bukti Fisik

Berdasarkan uraian di atas, dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan harapannya dengan melihat dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dengan terciptanya dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

12. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. Kenampakan fisik (*Tangible*) Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.
- b. Reliabilitas (*Reability*) Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Responsivitas (*Responsiveness*) Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Kompetensi (*Competence*) Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.
- e. Kesopanan (*Courtesy*) Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. Kredibilitas (*Credibility*) Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- g. Keamanan (*Security*) Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.
- h. Akses (*Akses*) Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

i. Komunikasi (*Communication*) Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada feedback.

j. Pengertian (*Understanding the customer*) Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut

yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebt juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

2.1. Penelitian yang Relevan

1. penulis pada tahun 2023 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik di kantor kependudukan dan pencatatan sipil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di kependudukan kabupaten yalimo telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Penelitian relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaannya yaitu sama-sama menggunakan variable pelayanan publik. Adapun perbedaannya, yaitu tempat penelitian oleh Yanilex Kepno yaitu Di kantor distrik apahapsili, sedangkan di penelitian ini yaitu di Kecamatan apahapsili. Perbedaan lain dalam penelitian yang diteliti oleh peniliti yaitu masalah pelaksanaan pelayanan publik yang mengacu pada keputusan MENPAN No. 23 Tahun 2003, sedangkan dalam penelitian ini tidak mengacu pada keputusan MENPAN No. 23 Tahun 2003.

2. penulis (2023) dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor kependudukan kabupaten yalimo” dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di kantor kependudukan kabupaten yalimo yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal. Penelitian relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun yaitu sama-sama mengukur variable kualitas pelayanan

publik. Adapun perbedaannya adalah tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo, Serang. Sedangkan dalam penelitian ini yaitu di kependudukan kabupaten yalimo. Perbedaan lain yaitu jenis penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif.

2.1. Kerangka Pikir

Kependudukan adalah pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kabupaten atau kota yang dilimpahkan bupati atau walikota. Seperti halnya dengan kantor kependudukan dan pencatatan sipil yang terbentuk atas dasar Peraturan Daerah Kabupaten yalimo No. 4 tahun 2008 tanggal 21 juni 2010, yang merupakan hasil pemekaran dari kabupaten jayawijaya. Salah satu tujuan dari pemekaran wilayah adalah agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik, artinya kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan dan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terutama pelayanan pokok yang diberikan oleh aparatur kependudukan terhadap masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di kependudukan hendaknya selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu. Mengingat tuntutan masyarakat akan kualitas layanan semakin tinggi. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan diulas mengenai kualitas pelayanan yang ada di kantor kependudukan dan pencatatan sippil kabupaten yalimo dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml dkk, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pengukuran kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo.

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Mengukur Kualitas

Pelayanan dengan 5 dimensi

dari Zeithaml, dkk:

1. Bukti fisik (*tangible*)
2. Kehandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiviness*)

4. Jaminan (*assurance*)

5. Empati (*empathy*)

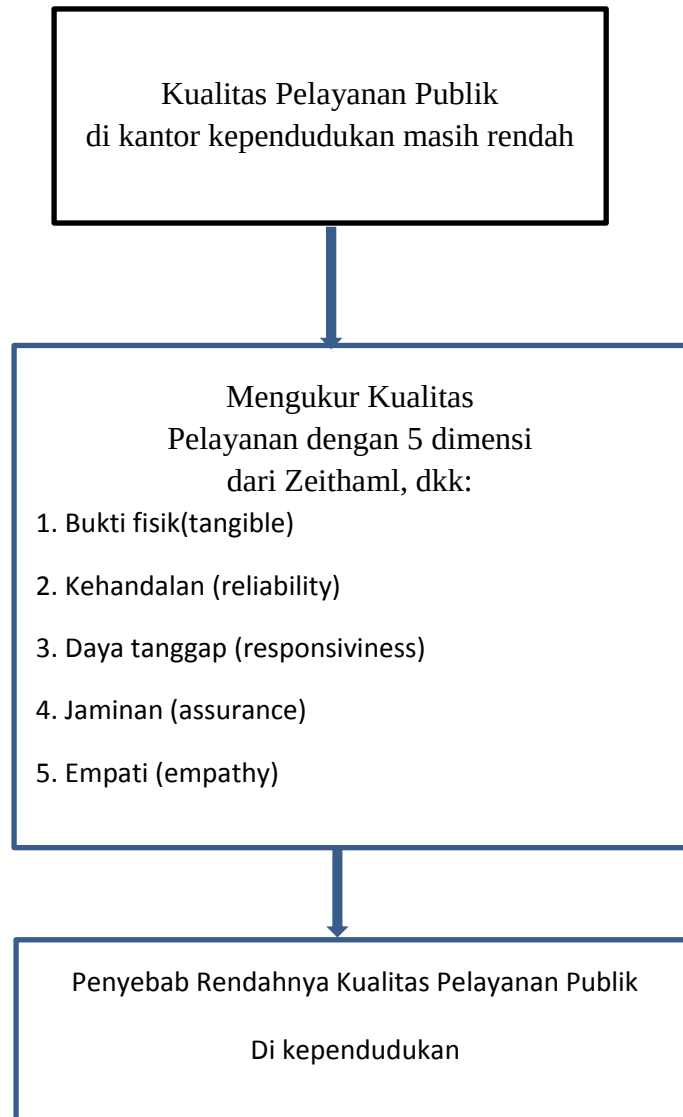
Penyebab Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik di kantor kependudukan Kualitas Pelayanan Publik di kantor kependudukan yang masih rendah kualitas bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan publik di kantor kependudukan.

Pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten yalimo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, karena dalam suatu pelayanan yang baik dapat mencerminkan pemerintahan yang baik pula. Tujuan dari pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat dengan upaya memberikan kualitas pelayanan secara maksimal.

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik

Berdasarkan definisi di atas, maka peneliti membuat definisi oprasional sebagai berikut :

Model Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

2.1. Pertanyaan Penelitian

1. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Tangible*?
2. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Reliability*?
3. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Responsiviness*?
4. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Assurance*?
5. Apa penyebab rendahnya pelayanan publik dalam dimensi *Empathy*?
6. Apa saja faktor penghambat pelayanan?