

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

- A.** Pengertian Pelayanan Setiap lembaga pemerintahan melakukan kegiatan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan berarti melakukan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2012 :15, 29) : Jasa (service) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Pelayanan adalah kegiatan, keuntungan, atau pemenuhan keinginan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan. Dalam pelayanan Kelurahan Sekaran menjual jasanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri. Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan berupa jasa yang bersifat intangible. Intangible berarti pelayanan tersebut tidak berwujud.

Pengguna layanan akan dapat mengerti wujud dari pelayanan apabila mereka menggunakan layanan itu sendiri. Sinambela (2014:4) menurut Kotler dalam Sampara Lukman : Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. 10 Kegiatan pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu lembaga. Pelayanan memberikan hasil meskipun hasilnya tidak berupa produk yang berwujud. Dalam kelurahan terdapat bermacam kegiatan pelayanan namun yang mengeluarkan produk secara fisik adalah lembaga lain. Menurut Samparqazsxxa dalam Sinambela (2014:5) : Suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan kegiatan yang sudah tersusun menurut prosedur. Pelayanan dilakukan seseorang dengan orang lain atau orang dengan peralatan guna untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Menurut Wood (2009:5) : Menerangkan bahwa pada dasarnya setiap interaksi dengan pelanggan adalah

sebuah bentuk dari layanan pelanggan. Bentuk interaksi tersebut bermacam-macam, dapat melalui telepon, surat, email, atau bertatap muka. Semua bentuk kontak dengan pelanggan memikul tanggung jawab yang sama terhadap persepsi konsumen mengenai suatu bisnis dan tingkat kepuasan keseluruhan yang mereka rasakan ketika berhubungan dengan bisnis itu. Jadi layanan pelanggan adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan anda dan melampaui harapan-harapan mereka. Hubungan penyedia layanan dengan pengguna layanan dapat disebut dengan layanan pelanggan. Interaksi tersebut dapat dilakukan secara tidak langsung, melalui telepon, surat, email, atau bertatap muka secara langsung. Jika sudah melakukan interaksi maka penyedia layanan harus dapat melebihi harapan pengguna layanan. Pelayanan dapat berarti melayani kebutuhan atau keperluan baik perseorangan maupun masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan syarat dan prosedur yang berlaku. Jika dikaitkan dengan penelitian ini pengertian pelayanan adalah proses penyedia layanan yaitu Kelurahan Sekaran untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Sekaran dengan bentuk layanannya tidak berwujud namun dapat dirasakan.

B. Konsep

Konsep berarti; pengertian, gambaran mental dari objek, proses, pendapat (paham), rancangan (cita-cita) yang telah dipikirkan.¹ Agar segala kegiatan berjalan dengan sistematis dan lancar, dibutuhkan suatu perencanaan yang mudah dipahami dan dimengerti. Perencanaan yang matang menambah kualitas dari kegiatan tersebut. Di dalam perencanaan kegiatan yang matang tersebut terdapat suatu gagasan atau ide yang akan dilaksanakan atau dilakukan oleh kelompok maupun individu tertentu, perencanaan tadi bisa berbentuk ke dalam sebuah peta konsep.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Secara umum pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang harus dilaksanakan secara terbuka.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014:5) :Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara Negara memiliki lembaga pemerintahan salah satunya adalah kelurahan. Kelurahan sebagai salah satu penyedia layanan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Sekaran.

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah contohnya music atau untuk pribadi yang menyediakan yaitu swasta, contohnya rental mobil. Pelayanan publik adalah salah satu pemenuhan kebutuhan sesuai dengan undang-undang. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan baik oleh lembaga pemerintah maupun lembaga non pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dengan semua sarana dan prasarana sesuai prosedur kerja agar dapat memberikan jasa pelayanan berbentuk barang dan jasa.

Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyedia layanan, menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat menerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut. Menurut Rahmayanti (2013:89) :Menerangkan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik

harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Menurut Undang-Undang tahun 25 tahun 2009 menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan adalah ketentuan yang digunakan oleh penyedia layanan sebagai penilaian kualitas pelayanan untuk kewajiban dan janji penyedia layanan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat guna untuk melakukan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jika sudah melaksanakan standar pelayanan berarti sudah siap untuk menerima penilaian atas kualitas pelayanan yang diberikan.

D. Prinsip Pelayanan Publick

Prinsip-prinsip di atas, pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan pada asas-asasnya. Asas pelayanan publik adalah:

Transparansi: Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-perundangan. Kondisional: Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif: Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan Hak: Tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

E.Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para penerimalayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapatdisimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para penerima layanan yaitu masyarakat terhadap apa yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:175) :Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi.

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan dan profitabilitas organisasi.Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atauinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Efisiensi kerja adalah merupakan pelaksanaan cara-cara tertentu dengantampa mengurangi tujuannya merupakan cara yang termudah

dalam mengerjakannya, termurah dalam biayanya, tersingkat dalam waktunya, teringan dalam bebannya dan terpendek dalam jaraknya. Efisiensi kerja juga merupakan perbandingan antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja tersebut. Perbandingan itu dapat dilihat dalam segi yaitu: Pengantar Manajemen. Cetakan Kedua, Segi Usaha Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila sesuatu hasil tertentu dapat dicapai dengan usaha yang kecil atau sedikit. Pengertian usaha dapat dilihat dari 5 sumber kerja yaitu pikiran, tenaga, waktu, ruang dan benda (termasuk uang). b. Segi hasil Suatu kegiatan dapat disebut efisien apabila dengan suatu usaha tertentu memberikan hasil yang banyak. Dari beberapa uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan efisiensi kerja adalah suatu proses kegiatan yang mencapai hasil sebesar mungkin dan dengan pengorbanan yang sekecil mungkin untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

F. Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah yang nantinya akan diserahkan kepada lembaga pusat Penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sehingga masalah tersebut harus dibenahi oleh pemerintah. Data kependudukan sangat diperlukan untuk mengetahui data tentang segala hal yang berkaitan dengan tingkat pertumbuhan dan mobilitas penduduk yang selalu bergerak dengan cepat. Data kependudukan juga diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan kependudukan pada waktu yang akan mendatang.

G. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antar konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka atau kalau boleh dikatakan oleh peneliti

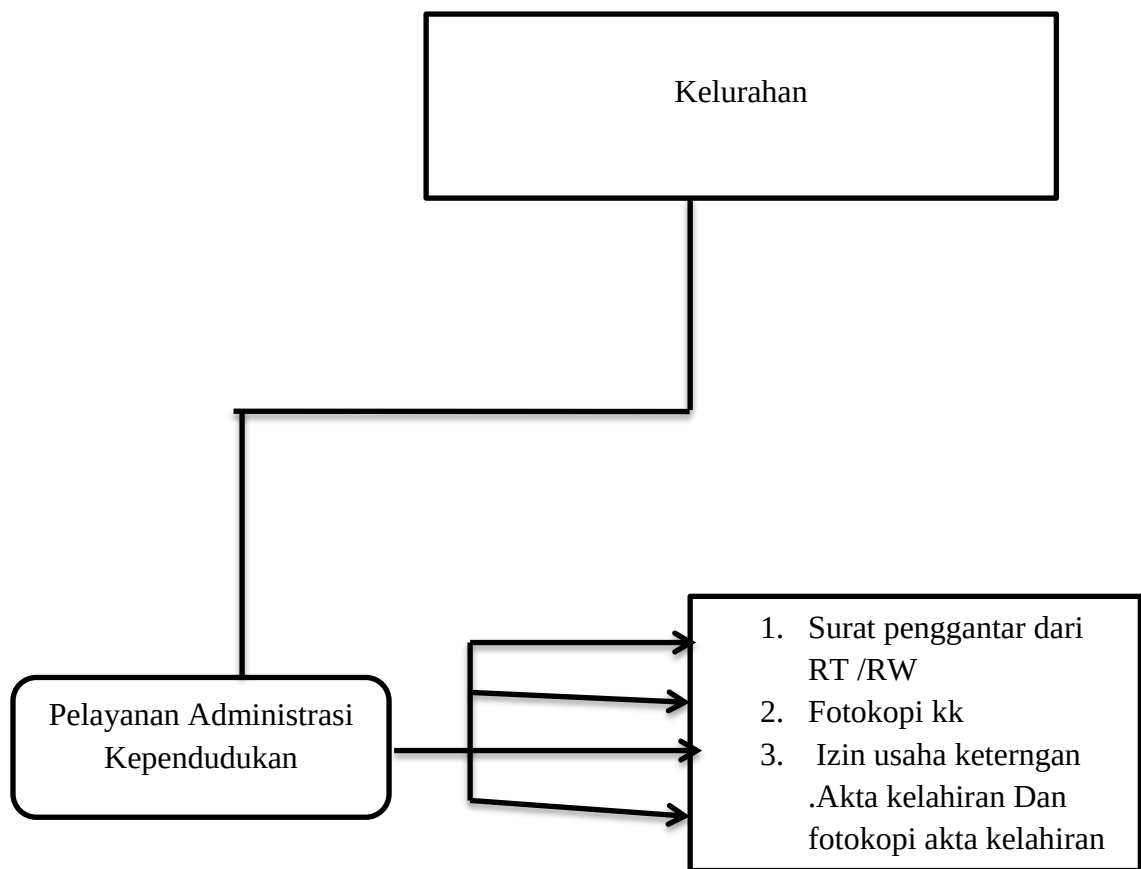
merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti. Proses teoritis berkaitan dengan kegiatan untuk menjelaskan masalah dengan teori yang relevan, serta menyusun kerangka teoritis/kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian.

Konsep adalah abstraksi atau gambaran yang dibangun dengan menggeneralisasi suatu pengertian. Konsep tak bisa diamati, tak bisa diukur secara langsung. Agar bisa diamati konsep harus dijabarkan dalam variabel-variabel. Misalnya konsep ilmu alam lebih jelas dan konkrit, karena dapat diketahui dengan panca indera. Sebaliknya, banyak konsep ilmu-ilmu sosial menggambarkan fenomena sosial yang bersifat abstrak dan tidak segera dapat dimengerti. Seperti konsep tentang tingkah laku, kecemasan, kenakalan remaja dan sebagainya. Oleh karena itu perlu kejelasan konsep yang dipakai dalam penelitian. Kerangka konsep merupakan susunan konstruksi logika yang diatur dalam rangka menjelaskan variabel yang diteliti. Dimana kerangka ini dirumuskan untuk menjelaskan konstruksi aliran logika untuk mengkaji secara sistematis kenyataan empirik. Kerangka pemikiran/kerangka konseptual ini ditujukan untuk memperjelas variabel yang diteliti sehingga elemen pengukurannya dapat dirinci secara konkrit. Adapun peranan teori dalam kerangka pemikiran yakni sebagai berikut :

- a) Sebagai orientasi dari masalah yang diteliti.
- b) Sebagai konsep dan klasifikasi yang memberikan petunjuk tentang kejelasan konsep, fenomena dan variabel atas dasar pengelompokan tertentu.
- c) Sebagai generalisasi teori memberikan rangkuman terhadap generalisasi empirik dan antar hubungan dari berbagai proposisi yang didasarkan pada asumsi-asumsi tertentu baik yang akan diuji maupun yang telah diterima.
- d) sebagai peramal fakta; teori dapat melakukan peramalan dengan membuat ekstrapolasi dari yang sudah diketahui terhadap yang belum diketahui.

Kerangka Pemikir

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Persyaratan Pelayanan



Kerangka pikiran adalah untuk membentuk, menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisa dan memecahkan masalah yang dihadapi sehubungan dengan penelitian ini, dengan memaparkan keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator tertentu, berdasarkan konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan. Berangkat dari pedoman pada variabel penelitian “Peranan Bdan Usaha Milik Desa dalam Mendorong Perekonomian Masyarakat di Desa Sukaraja

Kecamatan Logas Tanah darat Kabupaten Kuantan Singingi”, kemudian mengacu pada telaah pustaka yang telah dijadikan indikator penelitian permasalahan yang dihadapi dan pemberdayaan dalam meningkatkan perekonomian desa, seperti yang penulis paparkan sebelumnya, maka penulis menjelaskan hubungan dan saling keterkaitan diantara unsur diatas serta menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian