

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

##### **2.1.1 Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya kepuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Ratminto dan Atik (2005), Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen.

### **2.1.2 Publik**

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dan harapan sama dimana kepentingan tersebut berhubungan dengan kepentingan orang banyak.

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Menurut Mutiara Pratiwi (2018:1) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota, baik itu organisasi massa atau Negara. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang - Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 di mana pelayanan publik adalah kegiatan yang berupa rangkaian kegiatan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai yang terdapat peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fitzmons (Sinambela,2006:7) juga berpendapat bahwa terdapat indikator pelayanan publik yaitu :

- a. Reliability (*Kehandalan*), yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. Tangibles (Bukti Fisik/Berwujud), yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c. Responsiveness (Ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian yang jelas juga kemampuan untuk menanggapi keluhan.
- d. Assurance (Jaminan), yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati.
- e. Emphaty (Empati), yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### **2.1.4 Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.

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

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

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

### **2.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Kepuasan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu :

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi.
- b. Kelompok Pelayanan Barang.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

- a. Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.

- b. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
- c. Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

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

#### **2.1.6 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 Tahun 2009. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan

- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksanaan
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana

## **2.2 Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 89 Tahun 2021**

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. Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. 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.

Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah perangkat daerah pemerintah daerah Provinsi atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah. Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik bertujuan untuk :

a. Kecepatan

Kecepatan dari proses pelayanan yang dilakukan pegawai kantor MPP kota Jayapura kepada Masyarakat.

b. Kemudahan

Kemudahan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan menghadirkan kantor Mall Pelayanan Publik di Kota Jayapura, masyarakat dipermudah dengan berbagai macam layanan publik yang hanya berada di satu tempat.

c. Jangkauan

Jangkauan seperti pelayanan secara online, masyarakat dipermudah dalam menjangkau dan mendapatkan pelayanan dari mana saja dan kapan saja.

d. Kenyamanan

Seperti kenyamanan pegawai dan masyarakat terhadap fasilitas yang ada di kantor MPP dan responabilitas pegawai kepada masyarakat.



e. **Keamanan Pelayanan**

Keamanan pelayanan bagi pegawai yang memberi layanan dan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang berada di kantor MPP. Keamanan seperti perlindungan keselamatan untuk pegawai dan masyarakat dan perlindungan keamanan barang bawaan.

### **2.3 Mall Pelayanan Publik**

Mall Pelayanan Publik adalah wadah berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik terkait dengan barang, jasa, dan layanan administrasi. Layanan yang satu ini merupakan perluasan dari pelayanan terpadu baik di pusat maupun daerah. Artinya, di dalam Mall Pelayanan Publik seluruh kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah setempat bisa dilakukan di sini. Tidak cuma perizinan untuk masyarakat secara individu, tetapi badan usaha milik negara dan swasta juga bisa mengurus segala perizinan lewat Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mall Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Sebelum ada Mall Pelayanan Publik, masyarakat lebih awam dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun, fasilitas pelayanannya lebih sempit bila dibandingkan dengan Mall Pelayanan Publik.

- a. Pelayanan Terpadu Satu Atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.
- b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- c. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu. DPMPTSP dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan.
- d. Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

## **2.4 Upaya Meningkatkan Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik**

Upaya konkret yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah:

1. Melibatkan seluruh elemen masyarakat di luar pemerintahan dalam Forum Konsultasi Publik

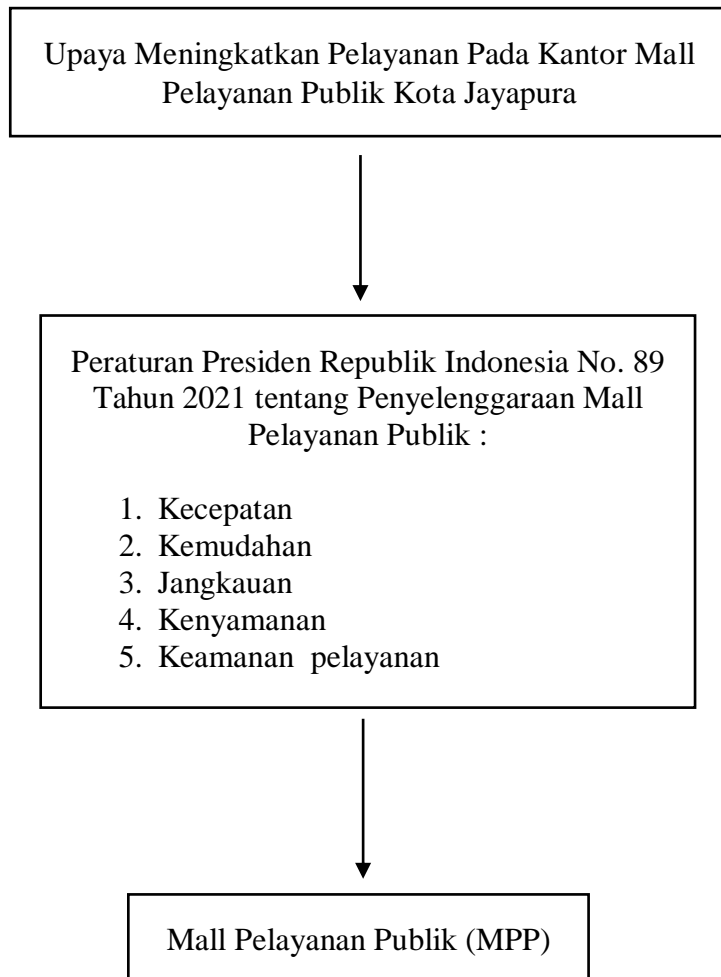
2. Mengintegrasikan pelayanan publik dari berbagai instansi, seperti Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN/D, dan swasta
3. Menjamin layanan publik tetap berjalan maksimal untuk memenuhi harapan masyarakat.
4. Masyarakat diminta memanfaatkan MPP untuk mendapatkan pelayanan

## **2.5 Kerangka Teori**

Dengan adanya peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor. 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. MPP adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Dan yang sudah dijelaskan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 1 ayat 1 di mana pelayanan publik adalah kegiatan yang berupa rangkaian kegiatan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai yang terdapat peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 2.6 Kerangka Pikir



**Gambar 2.5 Kerangka Pikir**