

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada subbab ini, peneliti memaparkan tinjauan peneliti terhadap beberapa penelitian dan kajian ilmiah sebelumnya, serta beberapa konsep yang terkait dengan penelitian ini. Maka dapat mempertimbangkan dan meneliti dengan cermat berdasarkan hasil penelitian sebelumnya. Studi ini meliputi:

*Pertama*, studi terdahulu Agustinul Gugun dari jurusan atau prodi Ilmu Pemerintahan Kerjasama FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak yang berlokasi di Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, tahun 2015. Didalamnya bertajuk “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang”.

Metode penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan penelitian deskriptif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Pelayanan Perizinan Berusaha (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Bengkayang.

Penggunaan penelitian kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumen. Hasil Studi Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha (SIUP) pada Badan Pelayanan Terpadu dan Perizinan Penanaman Modal Kabupaten Bengkayang ini dapat dilihat pada aspek BPMPT yang disosialisasikan melalui media seperti poster iklan dan disosialisasikan. Pameran

regional berkualitas diadakan di beberapa kabupaten dan pada beberapa kesempatan.

Pelayanan pembuatan SIUP di BMPPT ini sudah sopan dan dapat dipercaya. SIUP yang diterbitkan oleh BMPPT Kabupaten Bengkayang ini memiliki dasar hukum yang jelas serta dapat dirasakan sendiri oleh masyarakat. Kegunaan SIUP ini sebagai legalitas dan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan bantuan modal dari pihak manapun bagimasyarakat yang ingin mengembangkan usaha perdagangannya

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan membahas pelayanan memberikan izin dan perbedaannya pada instansinya dan jenis surat izin terbitnya.

**Kedua**, Penelitian yang ditulis oleh Sugandi yang memiliki judul “Pelayanan Pegawai Kelurahan Dalam Proses Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara”.

Dalam kenyataan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah daerah saat ini kepada masyarakat belum memadai dan dirasakan kurang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, khususnya dalam pelayanan untuk pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Setiap daerah memiliki peraturan daerah yang berbeda-beda berkaitan dengan proses pengurusan IMB yang mana disesuaikan dengan kondisi suatu

daerah tersebut. Sebagian besar jenis pelayanan perizinan dikabupaten PPU, belum efektif sehingga perlu dilakukan evaluasi perizinan secara keseluruhan agar memberikan pelayanan optimal pada masyarakat. Salah satu contohnya adalah masalah perizinan untuk mendirikan bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan pegawai kelurahan dalam proses pembuatan izin mendirikan bangunan.

Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif maka data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan dalam membuat izin mendirikan bangunan ini telah berjalan dengan baik dan terlaksana sesuai dengan proses atau tahapan yang harus dilalui sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana prosedurnya sangat dan sederhana untuk dapat dipahami serta dimengerti oleh masyarakat, akan tetapi perlu dibuatnya bagan alur proses pengurusan IMB agar masyarakat yang baru mengurus IMB tidak kesulitan.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya bisa dilihat dari pelayanan pembuatan surat izin serta memberitahukan prosedur pelayanan jika ingin mendapatkan surat izin tersebut dan perbedaan sudah tentu pada pemberian surat izinnya dan lokus penelitian.

**Ketiga**, Studi terdahulu yang ditulis oleh Mohammad Haidar Musataghfiri dan Priyanto Susiloadi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta”.

Langkah nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta menyambut otonomi daerah dalam hal bidang pelayanan perizinan ialah dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan wujud dari Perangkat Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang memiliki data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data dalam penelitian ini wawancara, dokumentasi dan observasi. Data primer disini di dapatkan dari pegawai DPMPTSP Kota Surakarta dan masyarakat yang sedang mengurus IMB di DPMPTSP Kota Surakarta. Dan data sekunder yang digunakan merupakan dokumen dan arsip serta perundangundangan yang berkaitan dengan penerbitan IMB.

Selain itu, keberadaan platform informasi independen berupa mesin informasi dapat memandu masyarakat untuk lebih memahami persyaratan seperti pewarisan izin bangunan, durasi izin bangunan dan lainnya. Kualitas pelayanan administrasi penerbitan izin mendirikan bangunan di Surakarta, investasi dan pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:26).

Terdapat persamaan dan perbedaannya dalam penelitian ini. Persamaannya dengan mengedepankan kualitas pelayanan mengenai penerbitan izin agar pelaksanaannya bisa berjalan. Perbedaannya terdapat pada lokus penelitian serta instansi yang menerbitkan izin.

**Table 2.1****Perbandingan Penelitian Terlebih Dahulu**

<b>NO</b>	<b>Nama Peneliti/tahun Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1	Agustinul Gugun/2014	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Bengkayang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif</li> <li>• Sama-sama membahas tentang pelayanan memerikan izin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instansi yang menerbitkan izinnya.</li> <li>• Studi kasus penelitiannya</li> </ul>
2	Sugandi/2013	“Pelayanan Pegawai Kelurahan Dalam Proses Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan Di Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbedaan lokus penelitian</li> </ul>
3	Mohammad Haidar Mustaghfiri dan Priyanto Susiloadi	Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>• Sama-sama membahas tentang pelayanan memberikan izin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat perbedaan pada lokus penelitian</li> </ul>

Sumber: diolah oleh peneliti,2022

Dapat dilihat table diatas bahwasannya perbandingan penelitian memiliki perbedaan dan persamaan, perbedaan diliputi dalam judul hingga tempat penelitian, persamaan yakni dengan menggunakan teori yang.

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Pelayanan Publik

Menurut KBBI, pelayanan memiliki tiga pengertian,

- 1) Dalam hal cara melayani,
- 2) Upaya memenuhi kebutuhan orang lain.
- 3) Jasa yang berkaitan dengan jual beli barang atau jasa.

Memberikan pelayanan bagi kebutuhan masyarakat atau sekelompok orang yang berkepentingan terhadap suatu organisasi dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan, pernyataan ini disebut pelayanan publik.

Pemerintah memiliki salah satu fungsi utama yaitu pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran sebagai lembaga yang bertanggung jawab menyediakan dan memuaskan kebutuhan masyarakat. Pelayanan atau biasa disebut *service* memiliki makna/ artiaan “tindakan atau perbuatan yang pada dasarnya tidak material dan non-kepemilikan serta dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain”.<sup>4</sup>

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi untuk memfasilitasi masyarakat untuk mencapai sebuah tujuan. Pelayanan publik memegang peranan penting karena selalu bersama publik dan memiliki kepentingan dan tujuan.

Dilihat dari sisi administrasi publik, birokrasi yang memandu penyelenggaraan pelayanan publik mencakup berbagai program

---

<sup>4</sup> Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM

pembangunan dan kebijakan pemerintah. Namun, dalam praktiknya, birokrasi yang dirancang untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan bersama seringkali tunduk pada interpretasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi yang terlibat dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dan pembangunan (termasuk penyediaan layanan publik) memberi kesan proses yang panjang dan berliku-liku ketika masyarakat menjalankan urusan yang terkait dengan layanan lembaga.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang memiliki arti umum. Layanan publik diartikan sebagai, pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pemerintah yang memiliki keterlibatan dalam beberapa kegiatan serta bermanfaat untuk suatu kelompok atau entitas. Hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk secara keseluruhan, tetapi kami menjamin kepuasan. Selanjutnya, pelayanan publik dimaksudkan sebagai penyedia layanan (melayani kebutuhan setiap individu atau komunitas yang peduli dengan organisasi dan mengikuti aturan serta prosedur yang ditetapkan).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Pengguna dalam artian ini disebut masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan surat izin, akta kelahiran, akta pernikahan dan akta kematian dll.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hal. 141

Setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atas nama sekelompok orang, yang menguntungkan organisasi atau unit dan memberikan kepuasan bahkan jika hasilnya tidak terkait dengan hasil fisik, disebut juga sebagai pelayanan publik.<sup>6</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum ialah, Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Selanjutnya, pelayanan publik merupakan bagian dari tuntutan dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan ini merupakan hak dasar warga negara dan warga negara yang disediakan barang, jasa dan pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masyarakat memiliki hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tertuang Dalam pasal 18 dan 19 bagian ketiga UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu :

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

---

<sup>6</sup> Lijan Poltak Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, hal. 5

<sup>7</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003



4. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan pelayanan.
5. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
6. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
7. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
8. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman, dan
9. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan pelayanan.<sup>8</sup>

#### **2.2.1.1 Jenis – Jenis Pelayanan Publik**

Pendapat yang dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) menjelaskan mengenai pelayanan public yang sudah diberikan pada pemerintah kepada rakyat meliputi pelayanan administratif, barang, jasa. Adapun pelayanannya lainnya yaitu :

1. Suatu jenis pelayanan publik, yang memiliki kaitan dengan urusan pemerintahan secara umum, seperti KTP, SIM, pajak, izin, dan pelayanan keimigrasian disebut sebagai pelayanan umum.
2. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan yang mengacu kepada masyarakat untuk penyediaan sarana dan prasarana supaya bisa memfasilitasi kegiatan masyarakat sebagai warga negara. Pelayanan ini seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dll
3. Pelayanan utilitas ialah jenis layanan ini berhubungan dengan utilitas masyarakat seperti, kesediaan listrik, air, telepon hingga transportasi yang tercukupi.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis jasa yang memenuhi kebutuhan dasar dan perumahan masyarakat, seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan penyediaan perumahan yang terjangkau..

---

<sup>8</sup> Undang Undang pasal 18 dan 19 No. 25 Tahun 2009

5. Pelayanan kemasyarakatan ialah salah satu jenis pelayanan ditinjau dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial seperti, pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, penjara, panti asuhan, dll.<sup>9</sup>

### 2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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.

Pemerintahan negara pada hakekatnya memiliki dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi regulasi dan fungsi pelayanan. Fungsi regulasi biasanya dikaitkan dengan dasar negara modern sebagai negara hukum, dan fungsi pelayanan dengan dasar negara sebagai negara kesejahteraan. Kedua fungsi tersebut mencakup seluruh aspek kehidupan seperti kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan pelaksanaannya tergantung pada suatu beberapa negara secara aktif bertanggung jawab atas area spesifik dari dua tanggung jawab institusional.

Kualitas layanan atau jasa berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan hingga ketepatan pengiriman untuk

---

<sup>9</sup> Ibnu, "Fungsi Pameran, Pengertian Pameran, Jenis-Jenis Pameran", diakses dari [https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-pameran/#Pengertian\\_Pameran](https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-pameran/#Pengertian_Pameran), pada tanggal 31 maret 2022, Pukul 10.23 WIB

menyeimbangkan harapan pelanggan. Berikut ini ada beberapa definisi kualitas layanan menurut para ahli; definisi mengenai kualitas pelayanan publik yang dijelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan definisi ini dikemukakan oleh Yamit (2004:24). Selain itu menurut Arawati, Baker & Kandampully dalam jurnal Internasionalnya dengan judul :*An exploratory study of service quality in the Malaysian Public service sector*” yang berarti “Sebuah studi eksplorasi kualitas pelayanan di Malaysia sektor pelayanan publik” menyatakan bahwa: *“service quality is an important dimension of organizational performance in the public sector as the main output of public organization is services”* yang berarti “kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan” (Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur yang penting atas kinerja organisasi sektor publik karena keluaran utama dari organisasi publik adalah pelayanan). keseluruhan corak dan ciri dalam sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan buat memuaskan pelanggan baik secara langsung juga tidak langsung” merupakan argumentasi dari Kotler,dkk dalam Suryati,(2015:23). kesimpulan berasal teori diatas bisa didefinisikan bahwa kualitas artinya suatu kondisi yang berpengaruh pada produk juga jasa yang mendukung buat menyampaikan kepuasan baik secara eksklusif maupun tidak eksklusif.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka penelitian yang dilakukan sesuai dengan teori kualitas pelayanan memiliki dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan). Salah satu kemampuan untuk mewujudkan sebuah pelayanan yang handal dan akurat.
2. Responsiveness (Daya tanggap). Minat atau kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat.
3. Assurance (Jaminan). Meliputi kesopanan, pengetahuan, dan kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan/keinginan.
4. Empathy (Empati). yaitu menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan para konsumen.
5. Tangible (Bukti langsung). meliputi fasilitas fisik, peralatan serta perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.<sup>10</sup>

Dimensi kualitas layanan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan penyedia jasa. Pengukuran kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu layanan terhadap seperangkat kriteria yang telah ditentukan. Model pengukuran menciptakan skala multi-item yang disebut SERVQUAL. Pertama kali diterbitkan pada tahun 1988, terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas layanan. Skala servqual dibuat untuk mengukur kesenjangan atau gap, harapan yang terdapat pada model kualitas jasa.

---

<sup>10</sup> Parasurman, A., Valerie Zeithaml, dan Leonard Berry.1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of marketing. Vol. 49

Jika pelayanan yang dirasakan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka dipersepsikan sebagai pelayanan yang buruk.

Maka dari itu, kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen. Brady dan Cronin (2001:37) merangkum dimensi kunci yang menentukan kualitas layanan jasa:

1. Kualitas interaksi, dapat diukur dari segi keahlian, tindakan, perilaku.
2. Kualitas lingkungan fisik, bisa diukur dari kondisi lingkungan, desain dan faktor sosial.
3. Kualitas hasil, dapat dilihat dengan waktu tunggu, bukti fisik, dan nilai. Kita tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk mendapatkan layanan yang baik. Dibutuhkan komitmen dan kepercayaan dari pihak perusahaan untuk memberikannya.

Ada banyak metode yang terus menjadi dasar penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan, yaitu sebagai berikut 1) Keandalan. Kinerja yang konsisten berarti perusahaan memberikan pelayanan yang benar tepat waktu, dan juga berarti perusahaan memenuhi janjinya, 2) Jawaban. Ini mencakup kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan layanan. 3) Pengetahuan. Ini adalah masalah memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk membantu. 4) Kemudahan penggunaan. Kemudahan kontak dengan. 5) Pengawasan. Ini termasuk rasa hormat, kebaikan, dan


keramahan staf. 6) Komunikasi. Berarti membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen. 7) Kredibilitas. Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran. 8) Keamanan. Yaitu aman dari bahaya, risiko, atau kerugian. 9) Empati. Yaitu berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen. 10) Fisik. Meliputi fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

### **2.2.3 Konsep Pelayanan Yang Akuntabel**

Akuntabilitas sebagai kewajiban untuk dimintai pertanggung jawaban atau pertanggungjawaban sebagai tanggapan atas kinerja dan perilaku individu/badan/pimpinan kelompok dalam organisasi kepada pihak terkait yang memiliki hak atau wewenang dalam menuntut informasi serta memiliki tanggungjawab. Akuntabilitas adalah dasar dari setiap proses pemerintahan, dan efektivitas proses itu tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa bertanggung jawab atas bagaimana mereka melaksanakan tanggung jawab konstitusional dan hukum mereka. Akuntabilitas sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkat efisiensi, efektivitas, integritas dan kebijaksanaan tertinggi.

Implementasi tampaknya tidak hanya bergantung pada kemampuan birokrat publik untuk mendefinisikan dan mengelola harapan tersebut. Tata pemerintahan yang baik, oleh karena itu, mengharuskan birokrasi

publik dikendalikan untuk akuntabilitas. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi sarana untuk melihat pengelolaan dan pengendalian sumber daya dalam kebijakan publik yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui media akuntabilitas reguler. Tata pemerintahan yang baik diperlukan untuk melaksanakan pemerintahan dan pembangunan yang efisien tanpa korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).



Dalam konteks pelayanan publik, Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perpu. “Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Pelayanan publik pada dasarnya terdiri dari tiga aspek yaitu barang, jasa dan pelayanan administrasi. Bentuk layanan yang dikelola adalah berbagai layanan yang diizinkan, baik yang tidak berlisensi maupun yang berlisensi.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan

Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

1. Kesederhanaan: prosedurnya mudah dipahami, dilaksanakan, dan tidak berbelit.
2. Kejelasan:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelayanan public dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan
4. Akurasi: produk dalam pelayanan publik dikerjakan secara tepat, sah, dan tidak salah.
5. Tidak diskriminatif: pelayanannya setara tidak membedakan suatu ras, golongan, jenis, agama, dll.
6. Bertanggung jawab: Pengelola penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan sumber daya lainnya yang sesuai, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi.
8. Kemudahan akses: lokasi, tempat serta sarana pelayanan yang memadahi, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi.
9. Kejujuran.
10. Kecermatan: cermat, teliti.



11. Dapat disiplin, sopan, dan ramah: aparat penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Pengawasan masyarakat adalah elemen kunci dalam mendeklarasikan akuntabilitas dalam pemberian layanan publik. Karena esensi dari akuntabilitas adalah pengawasan.

Dalam situasi seperti itu, pelayanan publik disediakan secara independen dari manajemen masyarakat, dan nilai-nilai serta norma-norma penyampaian sering kali tidak sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Akar demokrasi adalah akuntabilitas publik dan tuntutan akuntabilitas menteri dan pegawai negeri. Friedrich berargumen bahwa akuntabilitas administratif tidak dapat dicapai melalui badan-badan pemerintahan formal, dan bahwa kualitas administrasi publik dan politik bergantung pada norma-norma internal yang mengatur pemahaman pegawai negeri tentang kewajiban mereka kepada masyarakat dan tanggung jawab profesional mereka. Finner menjelaskan bahwa akuntabilitas harus formal dan terkait dengan tindakan pengendalian eksternal. Jelas bahwa dua dimensi tanggung jawab dan akuntabilitas sangat penting bagi pemerintahan yang demokratis.

## 2.2.4 Konsep Izin

Izin adalah tindakan pemerintah sepihak dengan fungsi kontrol dan pengaturan. Fungsi yang bertujuan untuk menertibkan dunia kegiatan masyarakat, seperti izin usaha, bangunan. Sementara itu, fungsi regulasi dimaksudkan untuk memastikan pengaturan izin tidak hilang.<sup>11</sup>

Izin adalah pernyataan (tidak dibatasi, dll.); Perizinan Sementara itu, jika regulator pada umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi tetap mengizinkannya, sepanjang ditentukan untuk setiap kasus tertentu, maka tindakan pemberian wewenang oleh negara tersebut adalah Perizinan (verifikasi). Izin adalah suatu persetujuan oleh suatu penguasa, berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah, untuk menyimpang dari larangan dan peraturan dalam keadaan tertentu.

Berkaitan dengan pengertian di atas, persetujuan berarti persetujuan resmi suatu undang-undang atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu, kecuali untuk ketentuan larangan peraturan perundang-undangan (berdasarkan definisi). Persetujuan dapat dipahami sebagai makna bahwa pihak tidak dapat melakukan apapun tanpa persetujuan. Persetujuan berarti bahwa suatu pihak tidak dapat melakukan apa pun tanpa memperoleh persetujuan. Oleh karena itu, pemerintah meningkatkan perannya dalam kegiatan badan atau badan yang bersangkutan.

### 2.2.4.1 Fungsi Dan Tujuan Pemberian Izin

Fungsi dan tujuan serta ketentuan mengenai perizinan , yaitu:

---

<sup>11</sup> Adrian Sutedi, 2015, Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta, Sinar Grafika, hal. 195.

**Fungsi,** Perizinan memiliki fungsi sebagai pengatur dan penertib. Sebagai fungsi penertib, Hal ini dirancang supaya segala bentuk kegiatan masyarakat tidak saling berbenturan sehingga tercipta ketertiban dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Selanjutnya, izin memiliki fungsi sebagai pengaturan ujung tombak dari tindakan legislatif dalam pemerintahan. Norma terakhir mengandung banyak norma hukum. Berdasarkan bentuknya izin memiliki beberapa jenis ketentuannya, izin termasuk dalam ketentuan konstituen. Artinya, ketentuan menetapkan aturan baru terdahulu tidak dimiliki oleh orang yang disebutkan dalam undang-undang. Izin adalah persyaratan hukum, seperti: 1) aturan, 2) hak serta kewajiban, 3) prosedur, 4) masa berlaku, 5) jam kerja, 6) remunerasi/biaya, 7) banding dan resolusi, 8) sanksi..

**Tujuan,** perizinan memiliki tujuan yakni untuk Penyelenggaraan pemerintahan dan pengawasan kegiatan dalam hal terkait. Peraturannya berisikan tuntutan yang harus dijalankan oleh pemangku kepentingan dan pejabat yang berwenang..

### **2.2.5 Konsep Pameran**

Pada dasarnya pameran atau *eksibisi* pada umumnya merupakan bahasa asing yaitu *exhibition*. Sederhananya, pameran merupakan kegiatan ajang demonstrasi, pertunjukan, atau pementasan.

Menurut para ahli, pameran merupakan suatu bentuk kegiatan di mana suatu karya atau produk yang disajikan dan ditawarkan kepada banyak orang sehingga dapat diapresiasi dengan cara tertentu. Kegiatan pameran ini mencakup

acara-acara lainnya. hingga memiliki karakteristik tertentu. Pameran bisa menjadikan komunikasi antara pihak konsumen dengan penyelenggara.

Tujuan dengan diadakannya pameran supaya bisa menarik perhatian para pengunjung sebanyak-banyaknya sehingga pameran dapat disebut sebagai ajang promosi yang dilakukan oleh kelompok, organisasi dengan menampilkan produk kepada calon pelanggan.

Secara umum kegiatan pameran ini menarik banyak orang. Secara umum kegiatan pameran ini dapat meyakinkan banyak pihak, sehingga kerap kali dijadikan sebagai ajang pencitraan oleh pihak perusahaan kepada masyarakat. Pameran merupakan kegiatan publik yang sifatnya komprehensif berskala besar, sehingga memungkinkan diliput oleh media hingga menjadi trend.

Oleh karena itu, pameran merupakan kegiatan yang dilakukan sebagai media untuk mengkomunikasikan gagasan serta konsep kepada publik dengan berbagai bentuk, budaya, pendidikan, karya seni, atau produk tertentu. Jadi, pengertian pameran adalah sebagai media promosi. Kegiatan promosi yang dilakukan oleh produsen, organisasi, atau entitas tertentu untuk mempresentasikan produknya kepada calon pembeli.

#### **2.2.5.1 Tujuan Pameran**

Tujuan sebuah pameran pada dasarnya sebagai ajang memajang atau mempresentasikan sebuah karya seni atau sebuah produk kepada publik, serta mengumpulkan kesan atau penilaian publik terhadap produk yang mereka tampilkan. Pameran ini memiliki tujuan lain, yaitu:

## 1. Ajang Komersial

Pameran komersial adalah pameran yang menjamin setiap karya yang dipamerkan dapat dilirik oleh pengunjung, sehingga pihak penyelenggara dapat memperoleh profit nantinya.

Peserta pameran dapat menawarkan serta menjual kepada setiap konsumen yang tepat. Selanjutnya, perusahaan memiliki peran hingga kemampuan untuk menjangkau secara pribadi dengan pelanggannya agar efektif dan efisien.

## 2. Mengumpulkan Informasi

Dalam hal ini ditujukan untuk kegiatan pameran, semua pemangku kepentingan memiliki kesempatan untuk berkumpul dan juga mendapatkan sebuah berita yang sedang *viral* di suatu industri. Sehingga semua pihak yang terlibat dalam pameran dapat memahami industri sebagai lini bisnis perusahaan.

## 3. Kemanusiaan

Kegiatan ini memiliki tujuan bentuk agenda pameran yang dilakukan dengan tujuan dalam mempromosikan, melestarikan, memperindah, hingga mengembangkan sebuah karya seni dan budaya yang memiliki nilai jual. Setelah itu, semua penjualan yang terkumpul akan disumbangkan kepada yang membutuhkan.

## 4. Tujuan Sosial ini dimaksud untuk menarik perhatian lebih atau mendapatkan eksposur guna menjual tiket pameran hingga habis kemudian disumbangkan dalam bentuk kegiatan social.

### 2.2.5.2 Jenis-Jenis Pameran

Secara umum, ada dua jenis pameran yang dibagi menjadi pameran dagang dan pameran berorientasi pelanggan. Ada juga beberapa jenis pameran sebagai berikut:

#### 1. Pameran Dagang

Pameran dagang yakni pameran yang diselenggarakan khusus untuk pihak atau suatu kalangan tertentu, dengan adanya pengunjung pameran, perusahaan,

#### 2. Pameran Berorientasi Konsumen

Yang dimaksud dengan pameran yang menghadap konsumen adalah pameran yang melibatkan sejumlah industri yang berbeda untuk memasarkan produknya kepada masyarakat. Pada dasarnya, pameran ini akan menampilkan barang-barang konsumsi untuk penjualan langsung. Pameran ini juga diselenggarakan untuk menarik minat atau orang tertentu. Seperti pameran yang berorientasi konsumen yaitu, (GIIAS, Big Bad Wolf Book Sale, Jakarta Smart Living Expo, dll).

#### 3. Pameran Tetap

Yang dimaksud dengan pameran tetap adalah suatu bentuk pameran yang menampilkan berbagai koleksi karya Galeri Nasional Indonesia yang diselenggarakan secara berkala berdasarkan konsep kurasi yang dilakukan oleh Galeri Nasional Indonesia saat ini. Seringkali pameran jenis ini akan diadakan secara berkala untuk jangka waktu tertentu, seperti setahun sekali atau sebulan sekali.

#### 4. Pameran Temporer

Pameran temporer ialah jenis pameran yang dilaksanakan secara bersama-sama atau sendiri-sendiri dengan jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menampilkan berbagai karya. Pameran ini memiliki waktu 10 sampai 30 hari.

#### 5. Pameran Keliling, yang dimaksud dengan pameran keliling ialah pameran yang menampilkan atau memamerkan berbagai koleksi dari Galeri Nasional Indonesia atau dari luar galeri animasi di beberapa wilayah di Indonesia atau di luar negeri. Pameran ini akan diselenggarakan oleh Galeri Nasional Indonesia atau bekerjasama dengan pihak lain, jangka waktu pelaksanaan minimal 10 hari.

#### 6. Pameran umum, pameran ini memiliki suatu target dalam mempromosikan suatu organisasi atau produk kepada khalayak umum.

#### 7. Pameran terbatas biasanya diselenggarakan diacara tertutup dan hanya dihadiri oleh para tamu undangan.

#### 8. Pameran luar ruangan biasanya sebagai ajang pameran yang memperkenalkan suatu produk dan dikolaborasikan dengan adanya acara hiburan.

### 2.2.5.3 Manfaat Pameran

Manfaat dari pameran ini sebagai cara ideal bagi seniman dalam merencanakan suatu karya untuk meningkatkan dan mempersiapkan seni atau karyanya. Tidak hanya itu, dengan diadakannya sebuah pameran akan membantu masyarakat untuk memiliki kesempatan melihat serta menilai suatu karya dengan

lebih baik secara objektif, bukan subjektif. Pameran ini juga memberikan banyak pengalaman bagi seniman dan desainer produk.

Pameran juga menjadi sarana serta pelatihan masyarakat guna menyelenggarakan atau merencanakan suatu kegiatan sebagai sarana sebagai ajang pencitraan oleh pihak perusahaan kepada masyarakat. Pameran adalah kegiatan publik yang sifatnya komprehensif berskala besar, sehingga memungkinkan diliput menjadi berita.

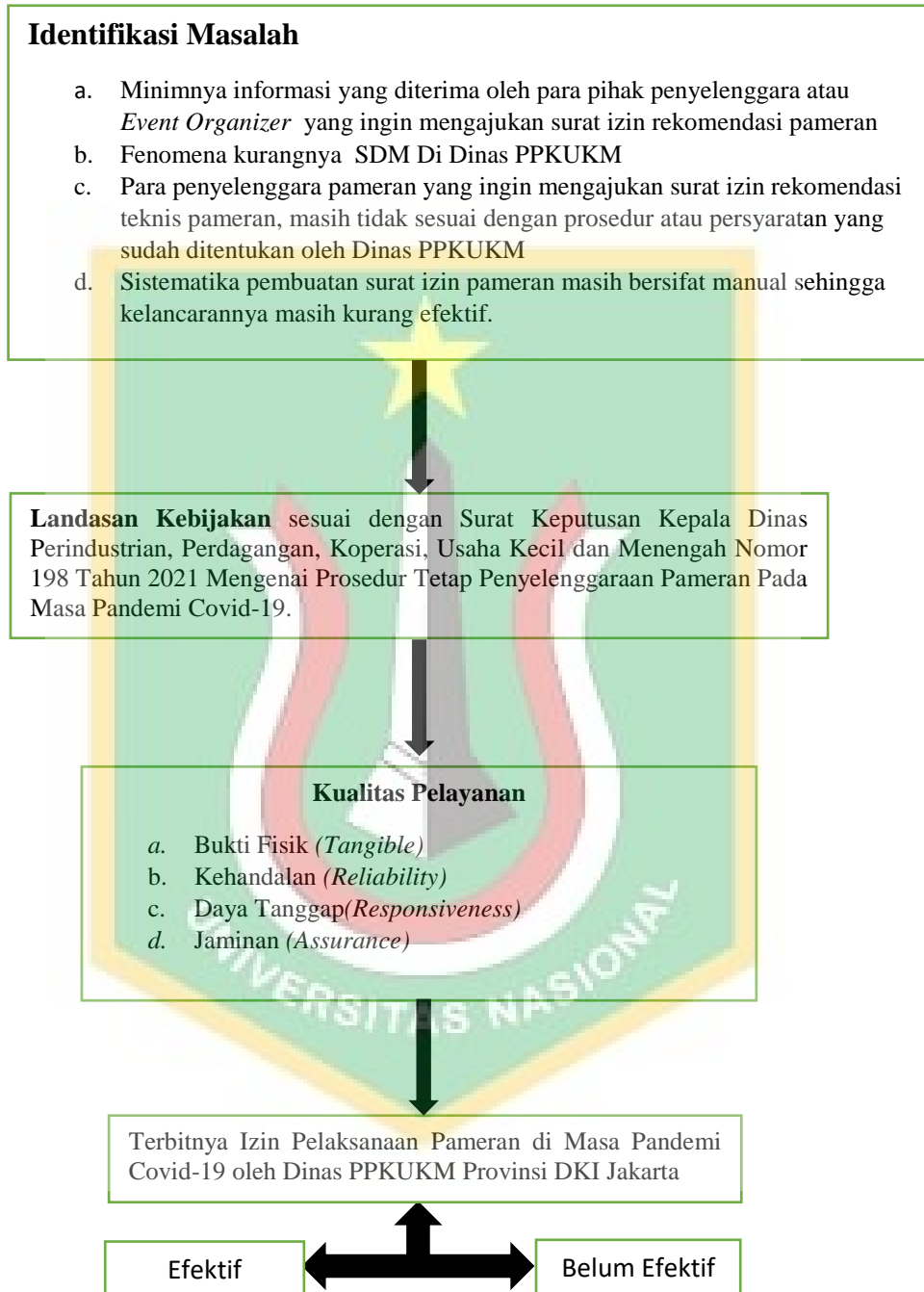
Oleh karena itu, pameran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai sarana penyampaian ide atau konsep kepada publik dalam berbagai bentuk, seperti budaya, pendidikan, karya seni, produk tertentu, dll. Dengan kata lain, pengertian pameran adalah suatu bentuk kegiatan promosi oleh produsen, asosiasi atau organisasi tertentu untuk mengekspos produknya kepada calon pembeli.

#### **2.2.6 Event Organizer**

*Event Organizer* yang biasa disebut EO dalam artian ini penyelenggara pameran merupakan suatu penyedia jasa dalam penyelenggaraan sebuah acara. EO itu sendiri mengemban tugas sebagai pembantu kliennya untuk menyelenggarakan acara yang ingin dibuat. Hal ini biasa disebabkan karena kekurangannya SDM serta memiliki waktu yang terbatas maka jasa EO sangat dibutuhkan.



### 2.2.3 Kerangka Berpikir



Sumber: diolah oleh peneliti, 2022