

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini dalam melakukan penelitian harus ada Konsep serta teori sebagai landasan dasar untuk memulai penelitian, sehingga dalam bab ini penulis memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan yaitu sebagai pedoman atau acuan yang akan mempermudah peneliti untuk merumuskan asumsi dasar untuk mengembangkan penulisan Skripsi peneliti.

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu salah satu penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan dianggap sudah relevan terhadap judul, topik dan pokok dari penelitian dan menjadi acuan peneliti untuk mengkaji ulang judul penelitian yang sama.

Adapun rangkuman peneliti terdahulu sebagai berikut:

NO	Nama Belakang Pengarang	Judul Literatur	Temuan
1.	Martin	Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi	Birokrasi diciptakan sebagai upaya pelaksanaan administrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses setiap layanan dan perlindungan. Pandemi Covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu. Disatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan layanan. Tetapi di sisi lain, aktivitas perkantoran dapat menambah eskalasi pandemi Covid-19 semakin tinggi. Untuk itu, dibutuhkan perubahan bagi Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik.

			<p>Kita dihadapkan dengan kondisi pandemi. Kita ditantang mengubah pelayanan birokrasi dari manual dan konvensional, menjadi otomatis dan digital. Layanan birokrasi kita harus berbasis digital.</p> <p>Reformasi digital dilakukan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi, khususnya internet, secara intensif dan masif.</p> <p>Layanan digital ini merupakan bagian dari konsep e-government. Konsep e-government secara teoretik dipahami sebagai upaya pemerintah untuk memiliki kinerja serta menjalin hubungan dengan publik maupun swasta secara lebih baik. Hal ini sesuai dengan prinsip good governance hingga menumbuhkan sebuah sistem yang lebih efisien, efektif, responsif, transparan, dan akuntabel.</p> <p>Dalam kondisi apapun, pelayanan publik dalam prinsip good governance tidak boleh berhenti. Dalam kondisi ancaman Covid-19, layanan birokrasi digital merupakan sebuah solusi dan keniscayaan dalam mengoptimalkan pelayanan publik.</p>
Ananda Pratiwi		Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi	<p>Kita harus waspada terkait semakin meningkatnya ancaman Covid-19, tetapi kita juga memiliki kewajiban untuk terus memenuhi hak masyarakat yaitu hak dilayani oleh negara. Karenanya, digitalisasi dalam layanan publik oleh birokrasi kita adalah solusi dan keniscayaan.</p> <p>Bahwa perpindahan dari konvensional menuju digitalisasi atau transformasi digital dalam layanan publik ini akan memaksa kita mengubah cara bekerja. Pekerjaan akan menjadi lebih kompleks karena sifat dari digital itu adalah terintegrasi</p>

			<p>mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga mampu menciptakan suatu nilai tambah yang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.</p>
3	Bowo Artadhi	<p>Bagaimana Pelayanan Publik Digital di Masa Pandemi.</p>	<p>Pekerjaan-pekerjaan yang kita lakukan menjadi lebih kompleks dan multi model. Sebagai konsekuensinya, muncul tuntutan ketiga yaitu kolaborasi yang intens. digital akan mengganggu hierarki. Oleh karena itu transformasi digital dalam pelayanan publik harus diikuti dengan perubahan mindset.</p> <p>Perubahan mindset ini bukan sekedar mengubah layanan menjadi online atau dengan menggunakan aplikasi digital, akan tetapi juga harus diikuti dengan perubahan perilaku. Salah satunya adalah pola hierarki yang pasti akan banyak terpankas</p>



2.2 Kerangka Teoritis

2.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas Pelayanan adalah proses penilaian yang dilakukan secara sistematis mengenai kerja seseorang maupun kelompok dalam organisasi. Dengan begitu, maka bisa terlihat apakah performanya bagus atau justru mengalami penurunan sehingga akan dilakukan evaluasi demi 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.

Proses penilaian yang dilakukan secara sistematis mengenai kerja seseorang maupun kelompok dalam organisasi. Dengan begitu, maka bisa terlihat apakah performanya bagus atau justru mengalami penurunan sehingga akan dilakukan evaluasi demi tercapainya tujuan bersama.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

1) Dimensi Kualitas

Sunarto mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas, yaitu:

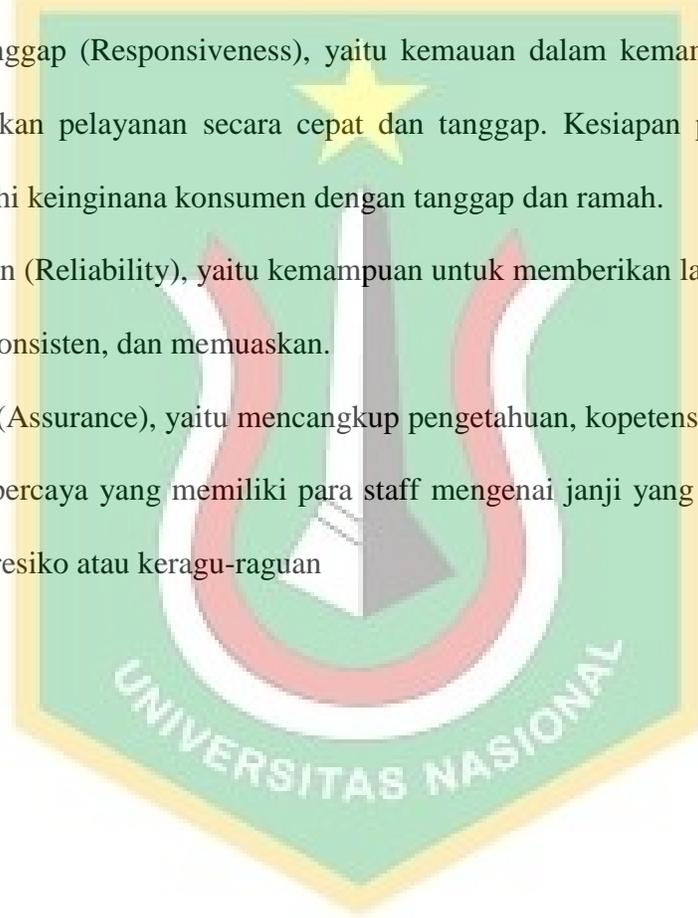
- a. Kinerja, ialah adalah tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi Pegawai, seperti keramahan, sikap hormat, dan empati di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan, ialah konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan, ialah rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, ialah seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- f. Estetika, ialah mengarah pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut:

“Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282).

1. Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
2. Empati (Emphaty), yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
4. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
5. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kopetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan



Menurut Suryani (2014:92), dimensi layanan terdiri dari:

- a. Reliabilitas pelanggan menilai reliabilitas berdasarkan pada kemampuan perusahaan ada dalam memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Daya tanggapan (ketanggapan) Pelanggan menilai kualitas layanan dari kecepatan pegawai dalam menanggapi dan menindak lanjuti keluhan yang disampaikan oleh nasabah dan anggotanya.
- c. Kompetensi Pelanggan akan menilai kualitas layanan dari aspek kompetensi dari pegawai yang menangani layanan kepada pelanggan. Kompetensi dinilai dari kemampuan petugas dalam menguasai produk dan jasa yang ditawarkan, prosedur, instruksi kerja dan kebijakan terkait.
- d. Akses Jika koperasi memberikan kemudahan kepada nasabah atau anggotanya untuk kontak dengan koperasi dan karyawannya, maka pelanggan akan merasakan memperoleh kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan. Tersedianya kemudahan dalam mengakses ini akan dinilai sebagai bagian penting dari layanan yang bermutu.
- e. Kesopanan Sopan santun karyawan menjadi salah satu bagian penting yang dinilai oleh anggota.
- f. Kemampuan berkomunikasi Kemampuan pengurus yang berhubungan langsung dengan anggota menjadi salah satu penulain anggota terhadap kualitas yang diberikan.
- g. Kredibilitas Kredibilitas ini selain terkait dengan faktor kejujuran juga terkait dengan hal-hal sifatnya psikologis yang mengarah pada munculnya kepercayaan dan ketertarikan pelanggan pada jasa yang ditawarkan.

h.Keamanan,Keamanan merupakan unsur penting yang dipertimbangkan anggota.

i. Faktor berwujud dan fasilitas fisik lainnya Lokasi, kondisi tempat layanan seperti ruang tunggu, ruang disekitar, tempat parker dan sarana fisik yang ada menjadi faktor yang dipertimbangkan dalam menilai kualitas layanan.

Menurut Zeithami Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2014:135) yang berfokuskan untuk mengetahui ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan, meliputi:

1. Ketanggapan secara cepat yaitu pengurusan harus sesuai dengan waktu standar oprasional pelayanan, serta tepat terhadap kejelasan media informasi dalam proses pengurusan surat rekomendasi kartu keluarga
2. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi kecermatan dalam proses pelayanan, jaminan keramahan petugas sebagai penyedia layanan, dan empati sikap tegas dalam menjalankan pelayanan.
3. Berwujud terhadap kualitas sarana prasarana ruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac dan genset yang harus memadai.



Menurut Edward Deming, kualitas adalah suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya rendah pasar.

Sedangkan Goetsh dan Davis mempersepsikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang diinginkan oleh konsumen dengan syarat kesesuaian dan kesempurnaan terhadap spesifikasi. Baik buruknya output dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa.

Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik-buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan penerima atau konsumen. Maka kualitas juga diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan tertentu, kesesuaian dengan pihak

pemakai dan bebas dari kerusakan. Oleh karena itu, kualitas begitu penting dalam sebuah produk baik barang dan jasa.

Kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir saja, yaitu produk jasa, akan tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan lingkungannya. Karena tanpa keduanya tidak akan menghasilkan produk jasa yang berkualitas. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

1) Dimensi Kualitas

Sunarto mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas, yaitu:

- a. Kinerja, ialah adalah tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- b. Interaksi Pegawai, seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan, ialah konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan, ialah rentan kehidupan produk dan kekuatan umum
- e. Ketetapan Waktu dan Kenyamanan, ialah seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- f. Estetika, ialah mengarah pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

2.2.2 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Wibowo dalam Rozarie (2017:66) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas, seperti:

1). Evaluasi tujuan dan saran, evaluasi terhadap tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menetapkan tujuan sasaran kinerja organisasi diwaktu yang akan datang.

2). Evaluasi rencana, bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.

3) Evaluasi lingkungan, melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif, dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.

4) Evaluasi proses kinerja, melakukan penilaian apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja berjalan seperti diharapkan, apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antar manusia dalam organisasi.

5) Evaluasi pengukuran kinerja, menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem review dan coaching telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat.

6) Evaluasi hasil, apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian

Selanjutnya menurut Greenberg & Baron dalam Rozarie (2017:64) menjelaskan bahwa “Penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Penilaian memberikan masukan untuk kepentingan penting seperti promosi, mutasi dan pemberhentian. Kemudian menurut Kreitner & Kinicki dalam Rozarie (2017:66) tujuan dari penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk:

- 1) Administrasi penggajian
- 2) Umpan balik kinerja
- 3) Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu
- 4) Mendokumentasi keputusan kepegawaian
- 5) Penghargaan terhadap kinerja individu
- 6) Mengidentifikasi kinerja buruk
- 7) Membantu dalam mengidentifikasi tujuan
- 8) Menetapkan keputusan promosi
- 9) Pemberhentian pegawai
- 10) Mengevaluasi pencapaian tujuan

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pemerintah harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Masram (2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

- 1) Efektivitas dan efisiensi.
- 2) Otoritas (wewenang).
- 3) Disiplin.
- 4) Inisiatif.

Adapun penjelasan mengenai faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Efektivitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2). Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

3). Disiplin. Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

4). Inisiatif. Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dapat diperoleh melalui beberapa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal karyawan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu :

1. Memotivasi pegawai atau karyawan, dalam hal memotivasi pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja semua agar bersemangat dalam mencapai hasil sebagaimana yang diharapkan. Dengan adanya motivasi para pegawai mempunyai dorongan bekerja dengan erat karena adanya perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keinginan mereka yang mana dalam suatu organisasi tergantung pada tinggi rendahnya taraf perealisasi dari tujuan perseorangan dalam melakukan kesiapan.

2. Sarana dan prasarana, lingkungan kerja dari para pegawai pengaruh yang sangat besar terhadap operasional organisasi, dengan demikian suatu yang ada disekitar para pegawai dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Selanjutnya kebersihan, keamanan dan kesalahan kerja merupakan hal-hal yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi.

3. Kemampuan SDM, kemampuan SDM yang tinggi dapat mendorong kinerja yang diinginkan.

4. Kuantitas bahan baku dan bahan pembantu, prosedur pengadaan bahan baku juga akan berpengaruh terhadap tingkat efisiensi dan produktivitas. Gejala itu terlihat apabila terdapat hambatan dalam melakukan pekerjaan.

2.2.4 Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal (SPM) diatur kedalam peraturan pemerintah no 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal, berkaitan dengan mutu pelayanan dasar, maka telah diatur lebih rinci ditetapkan oleh masing-masing kementerian dalam penyelenggaraan urusan pemerintah sesuai dengan jenis SPM.

Ketetapan SPM dilakukan atas dasar kriteria barang dan jasa sebagai kebutuhan dasar setiap masyarakat dan bersifat mutlak. Mekanismenya diutamakan pada penerapan SPM berdasarkan.:

- a. Pengumpulan data tetap mengacu secara normatif sesuai standar teknis
- b. Perhitungan kebutuhan pemenuhan pelayanan dasar
- c. Penyusunan rencana pemenuhan pelayanan dasar
- d. Pelaksanaan pemenuhan pelayanan dasar

2.2.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. 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, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal 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.

Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.6 Pengertian 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.

2.2.7. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.

Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Banyak para ahli yang memberikan definisi tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik adalah memberikan layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjado tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.8 Jenis-Jenis Pelayanan

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 Keputusan 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:

- (1) Kelompok Pelayanan Administrasi,
- (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan
- (3) 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 public, 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, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

2.2.9 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur-unsur pelayanan:

- a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

2.2.10 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lincer, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada beberapa asas-asas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a. **Transparansi**, ialah keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai.
- b. **Akuntabilitas**, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yaitu tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas social.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

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

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

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



2.2.11 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

Memberikan pelayanan yang baik dan prima merupakan upaya yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan. Adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan menambah rasa kepercayaan masyarakat untuk kembali menggunakan jasa dari organisasi tersebut.

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang harus ditingkat oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perspektif kualitas.

David Garvin mengembangkan 8 dimensi kualitas yaitu:

- a. Performance (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
- b. Features, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- c. Reliability (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai

- d. Conformance(kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya
- e. Durability (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- f. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan
- g. Estetika, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik
- h. Perceived, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan- pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.

Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat ditentukan oleh pemberi layanan dan penerima layanan atau pelanggan. Adapun prinsip pelayanan prima berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kejelasan
- b. Kepastian waktu
- c. Akurasi
- d. Keamanan
- e. Tanggung Jawab
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- g. Kemudahan Akses
- h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- i. Kenyamanan



Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangani sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berdasarkan uraian di atas, ada beberapa komponen atau indikator dalam mengatur pelayanan publik. Namun, dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Persyaratan informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
- b. Sistem mekanisme dan prosedur, merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.

c. Jangka waktu layanan merupakan ketentuan waktu pemberi layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.

d. Biaya/Tarif, ketidakjelasan informasi biaya sering kali menimbulkan masalah.

e. Produk pelayanan, penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan public yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

f. Sarana, prasarana atau fasilitas, sebuah organisasi yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

g. Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan), salah satunya seperti penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan.

2.2.12 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang,

yaitu:

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.

2. Dilihat dari sudut product based, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.

3. Dilihat dari sudut user based, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.

4. Dilihat dari value based, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketampakan fisik (Tangible) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:

- a. Penampilan petugas dalam melayani
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Keandalan (Reliability) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen.

2.2.13 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Lurah Lenteng Agung.



Berikut adalah kerangka pemikiran yang digambarkan oleh penulis:

INPUT

Program layanan pendaftaran administrasi melalui Digital di kantor lurah Lenteng Agung guna mengurangi tatap muka dengan masyarakat semenjak Pandemi Covid-19.

PROSES

Teori Edward III tentang Implementasi Kebijakan :
faktor-faktor yang menjadi penentu atau yang dapat memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan yakni :

1. komunikasi,
2. sumber daya manusia,
3. disposisi dan
4. struktur birokrasi.

FEEDBACK

OUTPUT

Hasil implementasi program layanan Digital di kantor Lurah Lenteng Agung di masa pandemi covid-19.

TIDAK
EFEKTIF

EFEKTIF