

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam bagian ini akan dipaparkan studi terdahulu terkait dalam mendukung teori dalam menyusun penelitian, antara lain:

- 1) Dede Rahman, Muhammad Riduansyah Syafari, Taufik Arbain. Jurnal PubBis: Vol. 6, No. 1, 2022³. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan standar kualitas pelayanan publik bahwa kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap (PTSL) yang dilakukan di internal Kantor Pertanahan telah sesuai dengan standar pelayanan publik karena merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan dan kualitas pelayanan pendaftaran tanah sistematis lengkap

³ [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis)

(PTSL) yang memerlukan respon publik telah memenuhi standar pelayanan publik. pengaruh pandemi Covid 19.

- 2) Andi Patta Yusuf, Albertus Yosep Maturan, Dapot Pardamean Saragih.

Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial, Vol. 9 No 1, April 2020, Hal: 1-11.⁴

Tujuan penelitian menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan birokrasi publik. Metode penelitian kualitatif. Sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian, Pertama Process-Related kualitas pelayanan publik menunjukkan upaya proses yang baik tetapi belum maksimal disebabkan keterkaitan proses masih banyak permasalahan yang muncul sebagai permasalahan yang kompleks, Kedua Outcome-related pelaksanaan PTSL diterapkan berdasarkan sistem pelayanan Perkaban No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Dan Pengaturan Pertanahan oleh SDM dari masing-masing tugas dan tanggungjawab atas beban kerjanya, Sebahagian dari SDM tersebut memiliki pengetahuan berbanding lurus dengan pendidikan dimilikinya, seperti berpendidikan SD, SMA/SMK, D1, D3, D4 dan S1. Kondisi SDM sebahagian belum menunjukkan profesionalisme dimana terdapat adanya permasalahan yang kompleks, Ketiga Image-Related pelayanan dipercaya dalam menginformasikan pelaksanaan PTSL bermula bulan januari 2019 tepatnya di Kantor Pertanahan dan tiap Kelurahan dibuka kepada umum untuk kita menerima bidang tanah target sebanyak 6.800 bidang tanah, namun untuk peta bidang tanah (PBT) berjumlah 1.500 bidang dan selebihnya itu 5.300 bidang tanah

⁴ Societas: Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial, Vol. 9 No 1, April 2020, Hal: 1-11

disertifikatkan salah satu mencakup Kabupaten Merauke. Kepercayaan publik penuh kekesalan dengan apa yang dialami ketidak sesuaian apa yang dijanjikan ketepatan waktu penerbitan sertifikat tertunda dialami pemohon berlarut-larut hingga dipenghujung tahun 2019 belum ada titik kejelasan.

- 3) Rijikin noor, A Juli Andi Gani, Chairul Saleh & Fadillah Amin 191 – 219 (2022)⁵

This study aims to investigate factors related to the State Civil Apparatus that influence Public Empowerment and Public Satisfaction in Central Kalimantan Province. The variables involved in this study are Organizational Commitment, Entrepreneurship, Professionalism, Good Governance, Public Service Quality, Public Empowerment, and Public Satisfaction. This research was conducted in the Organizational Structure of the Regional Apparatus that provides direct services to the public in the area of Central Kalimantan Province, as many as 14 districts and cities. The sample unit used was The Regional Organizational Structure (ROS) as much 430. Samples were taken by purposive sampling technique. The results of this study indicate that organizational commitment, entrepreneurship and professionalism are the driving factors for good governance and public service quality. Central Kalimantan provincial government should pay attention to the organizational commitment, entrepreneurship and professionalism of the state civil apparatus to improve good governance, public service quality, public

⁵ International Review on Public and Nonprofit Marketing 19 (1), 191-217

empowerment and public satisfaction. The novelty of this research is involving the behavior of the State Civil Apparatus (organizational commitment, entrepreneurship and profesionalism) to drive Public Empowerment and Public Satisfaction. Besides that, this study implicates Good Governance and Public Quality Service as mediation.

2.2 Kerangka Konsep dan Teori

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁶ Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan resposibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

⁶ Pelayanan Publik menurut Kurniawan (2005:4)

1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengenai:

1. prosedur/tata cara pelayanan
2. persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
3. unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
4. rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
5. jadwal waktu penyelesaian pelayanan;

4) Keterbukaan, artinya prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5) Efisiensi, artinya:

1. persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan

2. dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;

- 6) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- 8) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

2.2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam melayani pelanggan (penerima layanan) harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa. Menurut Sinambela,dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi.
- 2) Akuntabilitas.
- 3) Kondisional.
- 4) Partisipatif.
- 5) Kesamaan Hak.
- 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik Istilah kualitas menurut Tjiptono

(1996:55) Terdiri dari pengertian:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

2.2.2.2 Standar Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Standar Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan yang bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan menurut

Ridwan dkk 2012:101-102 harus memenuhi beberapa aspek diantaranya :

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi
- 5) Keamanan

- 6) Tanggung Jawab
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan
- 10) Kenyamanan

2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen wajib standar pelayanan publik haruslah sekurang-kurangnya sebagai berikut:

- 1) Persyaratan.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur.
- 3) Jangka waktu layanan.
- 4) Biaya atau Tarif.
- 5) Produk pelayanan.
- 6) Sarana dan prasarana atau fasilitas.

2.2.2.4 Standar Pengukuran

Menurut Skelcher (1992) mengungkapkan tujuh prinsip pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu:

- 1) *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat

- 2) *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.
- 3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan
- 4) *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan
- 5) *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin
- 6) *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan
- 7) *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip pelayanan publik adanya kejelasan, kesederhanaan, biaya, rincian waktu dan sebagainya dalam setiap proses yang dilaksanakan agar pelaksanaan dalam penyelenggaraannya tercapai.

2.2.3 Teori *E-Government*

Secara umum, *E-Government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan Pemerintah

berbasis elektronik.⁷ Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas Pemerintah. Hal ini didasarkan atas perspektif serta pendefinisian pihak strata perkembangan. Menurut Instruksi Presiden RI Nomor tahun 2003, *e-Government* ialah tata penyelenggaraan pemerintahan dengan basis teknologi atau elektronik dalam meningkatkan performa pemerintah mengenai relasinya dalam bisnis, komunitas, masyarakat, serta kolektif tertentu untuk meraih pemerintahan yang baik.

Kurniawan pada Hardiansyah (2011: 107), menyatakan bahwa:

E-government merupakan perpaduan konsep buat seluruh tindakan pada sektor publik dari aspek pemerintah daerah hingga pusat yang mengikutcampurkan komunikasi dan teknologi informasi untuk optimalisasi serangkaian aktivitas layanan publik yang efektif, efisien, serta transparan.

2.2.4 Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL)

Pendaftaran tanah sistematis lengkap/PTSL adalah kegiatan Pendaftaran Tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua objek pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah Desa/Kelurahan atau nama lainnya yang setingkat dengan itu, yang meliputi pengumpulan data fisik dan data yuridis mengenai satu atau beberapa objek pendaftaran tanah untuk keperluan pendaftarannya.

Tahapan dalam kegiatan PTSL sesuai Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang BPN No. 6 Tahun 2018 yaitu:

⁷ Dwiyanto, A. 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.

- 1) Perencanaan
- 2) Penetapan Lokasi
- 3) Persiapan
- 4) Pembentukan dan penetapan panitia Ajudikasi dan satuan tugas
- 5) Penyuluhan
- 6) Pengumpulan data fisik dan data yuridis
- 7) Penelitian data yuridis untuk membuktikan hak
- 8) Pengumuman data fisik dan data yuridis serta pengesahanya
- 9) Penegasan konversi, pengakuan hak dan pemberian hak
- 10) Pembukuan hak
- 11) Penerbitan sertipikat hak atas tanah
- 12) Pendokumentasian dan penyerahan hasil kegiatan
- 13) Pelaporan

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan konsep konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang ada dan juga telah diidentifikasi masalah penting. Struktur pemikiran merupakan sintesis keterkaitan diantara variabel dibangun berdasar teori-teori kemudian digambarkan dan dilakukan analisis kritis serta terstruktur untuk mensintesis hubungan antar variabel tersebut dan merumuskan hipotesis (Sugiyono 2011:92).

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

