

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan peneliti atas beberapa penelitian dan kajian ilmiah terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian yang akan dilakukan ini. Data ini diperoleh melalui referensi buku-buku atau referensi peneliti-peneliti terdahulu, penelitian tersebut antara lain :

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh MS Siswidiyanto dan S Suhartono Winoto pada tahun 2021 dengan judul *Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*. Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk masih dirasa kurang, hal ini dibuktikan dengan tidak disediakannya pegawai pada bagian resepsionis sehingga masyarakat kurang terbantu. Fakta selanjutnya, yaitu belum tersedianya jaringan internet khusus pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Kemudian, adanya pandemi *Covid-19* yang menjadikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk terhambat karena dari 20 penyedia layanan, pada saat itu hanya ada 7 instansi atau dinas.

Metode penelitian ini menggunakan Observasi, Partisipan Studi Kasus dan Review Dokumenter. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai Kualitas pelayanan

Publik pada Mal Pelayanan Publik, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada tempat penelitian.¹

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari pada tahun 2022 yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik dengan ditunjukkan: 1) *Self-esteem*, belum cukup baik dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai dan belum terintegrasinya pelayanan MPP Nyawiji. 2) *Exeed expectation*, kualitas pelayanan MPP baik dikarenakan penyesuaian standar pelayanan walaupun masih ditemukan keterlambatan pelayanan. 3) *Recovery*, sangat baik ditandai dengan adanya uji coba standart pelayanan dan adanya tempat kritik dan saran. 4) *Improve*, kualitas pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan perubahan pelayanan. 5) *Vision*, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat. 6) *Care*, memberikan pelayanan dengan sikap baik, ramah, informatif, simpati, dan berfasilitas. 7) *Empower*, pemberdayaan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif kualitatif. Karena dalam proses pengumpulan data peneliti menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang akan diteliti. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini, Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai Kualitas pelayanan Publik pada Mal Pelayanan

¹ MS Siswidiyanto dan S Suhartono Winoto, “*Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk)*”, 2021.

Publik, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada teori indikator dimensi dan tempat penelitian.²

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Toyyibul Fikri pada tahun 2021 yang berjudul *Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi sangat berperan penting bagi sebuah bentuk pelayanan yang diberikan bagi pemerintah.. Adanya perkembangan berupa *New Publik service* ini memiliki efisiensi yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat, orientasi yang hanya berfokus pada bentuk sebuah pelayanan yang baik akan memberikan efektifitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa efektifitas pelayanan publik terjadi dengan adanya Mal Pelayanan Publik tersebut. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya terletak pada meneliti tentang Mal Pelayanan Publik sedangkan perbedaan terdapat pada tempat penelitian.³

² Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik". 2022.

³ Achmad Toyyibul Fikri. "Inovasi Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik". 2021

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti / Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	MS Siswidiyanto dan Suhartono Winoto pada tahun 2021. “Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk).”	Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk masih dirasa kurang, hal ini dibuktikan dengan tidak disediakannya pegawai pada bagian resepsionis sehingga masyarakat kurang terbantu. Fakta selanjutnya, yaitu belum tersedianya jaringan internet khusus pada Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Kemudian, adanya pandemi <i>Covid-19</i> yang	1. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai Kualitas pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik. 2. Perbedaanya yaitu terletak pada tempat penelitian.

		menjadikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk terhambat karena dari 20 penyedia layanan, pada saat itu hanya ada 7 instansi atau dinas.	
2.	Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari pada tahun 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik.”	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik dengan ditunjukan: 1) <i>Self-esteem</i> , belum cukup baik dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai dan belum terintegrasinya pelayanan MPP Nyawiji. 2) <i>Exeed expectation</i> , kualitas pelayanan MPP	1. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai Kualitas pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik. 2. Perbedaanya yaitu terletak pada teori indikator dimensi dan tempat

		<p>baik dikarenakan penelitian.</p> <p>penyesuaian standar pelayanan walaupun masih ditemukan keterlambatan pelayanan.</p> <p>3) <i>Recovery</i>, sangat baik ditandai dengan adanya uji coba standart pelayanan dan adanya tempat kritik dan saran.</p> <p>4) <i>Improve</i>, kualitas pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan perubahan pelayanan.</p> <p>5) <i>Vision</i>, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat.</p> <p>6) <i>Care</i>, memberikan pelayanan dengan sikap</p>	
--	--	---	--

		<p>baik, ramah, informatif, simpati, dan berfasilitas.</p> <p>7) <i>Empower</i>, pemberdayaan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi</p>	
3.	<p>Achmad Toyyibul Fikri (2021)</p> <p>“Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik”.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi sangat berperan penting bagi sebuah bentuk pelayanan yang diberikan bagi pemerintah.. Adanya perkembangan berupa <i>New Publik service</i> ini memiliki efisiensi yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat, orientasi</p>	<p>1. Persamaannya terletak pada meneliti menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang Mal Pelayanan Publik.</p> <p>2. Perbedaan terdapat pada tempat penelitian.</p>

		<p>yang hanya berfokus pada bentuk sebuah pelayanan yang baik akan memberikan efektifitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.</p>	
--	--	--	--

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, Menurut Rasyid dikutip Labolo menyatakan bahwa Peran pemerintah adalah melayani, memberdayakan, dan mengatur. Banyak jenis fungsi pengkondisian digunakan untuk menggambarkan berbagai fungsi pengkondisian. Ada alasan untuk membidik berbagai kegiatan masyarakat. Keadilan akan diwujudkan oleh fungsi pelayanan. Pemberdayaan dan pertumbuhan masyarakat akan mengarah pada kesejahteraan sosial yang lebih besar.⁴ Kemudian hubungan antara pemerintah dan pelayanan dikemukakan oleh Taliziduhu Ndraha. Ndraha berpendapat, terdapat dua macam fungsi pokok pemerintah salah satunya yaitu fungsi primer baik pelayanan public yang tidak diprivatisasi yang disediakan oleh

⁴ Labolo, Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Rajawali Press, Edisi 6, Jakarta, 2013. Hal. 36-37.

pemerintah maupun pekerja sipil, termasuk pelayanan birokrasi, disebut fungsi pelayanan. Sedangkan fungsi sekunder yaitu fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pendidikan yang dilakukan kondisi yang berbeda karena didalamnya termasuk kedalam kondisi ekonomi, politik, dan sosial.⁵ Jadi menurut beberapa pendapat yang sudah jelas bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemerintah, para ahli juga sepakat bahwa pelayanan merupakan salah satu fungsi utama yang harus dimiliki oleh pemerintah.

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain guna memperoleh imbalan. Sedangkan pelayanan menurut Moenir tentang Manajemen Kepegawaian adalah sebuah tindakan untuk memenuhi kebutuhan dengan meminta bantuan orang lain.⁶

Pendapat lain yang tidak jauh berbeda dikemukakan oleh Hardiansyah dalam bukunya “Kualitas Pelayanan Publik” bahwa pelayanan merupakan Aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain.⁷ Maka berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses atau sebuah tindakan yang dilakukan suatu lembaga atau badan dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik itu secara langsung maupun tidak langsung dari penyedia pelayanan terhadap penerima layanan.

Pelayanan publik didefinisikan oleh Ratminto dan Atik sebagai pelayanan yang disediakan oleh suatu instansi pemerintah, baik itu barang publik atau

⁵ Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 75-77.

⁶ AS. Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. Hal.17.

⁷ Hardiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 7.

pelayanan publik, dan tersedia untuk umum di tempat dan situasi yang berbeda. Untuk memenuhi tuntutan sosial dan mematuhi undang-undang, baik perusahaan milik negara maupun usaha kecil lokal harus bekerja Sama.⁸ Selain itu, Pelayanan publik menurut Moenir akan berjalan dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh landasan faktor material sistem, metode, dan prosedur tertentu yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk menjalankan kegiatan dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁹

Pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa : Pelayanan Publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka menjalankan tanggung jawab untuk 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. (UU Nomor 25 Tahun 2009). pernyataan ini jelas sesuai dengan peranya sebagai penyedia pelayanan, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Maka menurut beberapa pendapat sangat jelas bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemerintah, karena pada hakikatnya para ahli sepakat bahwa pelayanan merupakan salah satu fungsi utama yang harus dimiliki oleh pemerintah. Untuk itu pemerintah harus memiliki pemikiran bahwa semua yang dilakukan demi kepentingan publik bukan hanya kepentingan diri sendiri tetapi pemerintah harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik akan membentuk penilaian kepercayaan masyarakat terhadap

⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 41.

⁹ AS Moenir, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta. Hal. 17.

kinerja atau sistem pada pemerintah. Dalam memberikan pelayanan yang baik tidak mudah untuk dilakukan seperti pernyataan Ibrahim dalam bukunya “ Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya” mengemukakan pada karakteristik dari penyedia pelayanan publik oleh pemerintah, yaitu:

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas.
3. Memiliki tujuan sosial (sebagai pelayanan masyarakat).
4. Dituntut akuntabel kepada publik.
5. Indikator kinerjanya harus lugas.
6. Seringkali menjadi isu politik.
7. Masalah yang dihadapi kompleks dan multidimensi.
8. Sulit menentukan atau mengukur keluaran atau kualitas pelayanan yang diberikan.
9. Tidak mengenal bangkrut seburuk apapun pelayanannya.¹⁰

Dalam hal pelayanan publik perlu diketahui yang menyatakan pelayanan publik berkualitas atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dijelaskan seperti menurut Zeithami-Parasuraman-Berry umumnya menggunakan 5 dimensi sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik seperti ruang tunggu, ruang informasi, digitalisasi administrasi.

¹⁰ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 9.

2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan serta kehandalan dalam memberikan pelayanan jasa yang akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), melayani masyarakat secara cepat dan tepat, serta tanggap dalam menghadapi keinginan konsumen.
4. Jaminan (*assurance*), menjalankan pelayanan yang ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan agar dapat meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empati (*empathy*), sikap tegas dan perhatian pegawai dalam menghadapi saran dan masukan yang diberikan konsumen.¹¹

Dari beberapa definisi di atas, pada penelitian ini penulis menggunakan teori Zeithami-Parasuraman-Berry, karena teori tersebut sangat cocok dalam penelitian pelayanan yang tidak hanya dari segi sarana dan pra sarana tetapi juga dalam ketepatan jaminan yang diberikan, pelayanan yang di janjikan, serta empati para pegawai dalam menghadapi keluhan dan saran dari masyarakat.

2.2.2 Hakikat pelayanan Publik

Amin Ibrahim menjelaskan dalam bukunya yang berjudul “Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya”, bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan produktivitas, kualitas, dan mutu pegawai dalam menjalankan pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah atau pemerintah di bidang pelayanan umum.

¹¹ Posolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta:Alfabeta. Hal. 155

2. Mendorong pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang lebih berdaya guna dengan memanfaatkan berbagai upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan sistem dan tata laksana pelaksanaan.
3. Pelayanan publik harus dapat lebih berkekrativitas dan peran serta terhadap masyarakat agar dapat membangun atau meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.¹²

2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan atas unsur dasar. Seperti yang dijelaskan oleh Amin Ibrahim dalam bukunya “teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya” mengungkapkan bahwa pelayanan publik setidaknya mengandung lima unsur sebagai berikut:

1. Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus dipahami dengan baik oleh semua pihak agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penerapan hak dan kewajiban masing-masing pihak.
2. Terlepas dari persyaratan undang-undang yang berlaku, pengawasan terhadap berbagai layanan publik harus diubah sesuai dengan pesyaratan masyarakat dan kemampuan membayar dengan tetap menjaga efisiensi dan efektifitas.

¹² Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju. Hal 19.

3. Kelancaran, keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dapat diupayakan dalam memberikan hasil pelayanan publik dan mutu proses pengeluaran yang dapat di pertanggungjawabkan.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

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

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.¹³

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

¹³ Etalase Pustaka “*Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli*”, (<https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/>, diakses pada 19 oktober 2021)

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁴

2.2.5 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam rangka memuaskan pengguna layanan pemberi pelayanan harus menerapkan prinsip pelayanan publik. Hal ini diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan mengeluarkan sepuluh prinsip pelayanan publik dengan sebagai berikut:

¹⁴ *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indoesia, 2003, Hal.8.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik yang diberikan harus mudah di pahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

1) Administrasi pelayanan publik harus memiliki persyaratan teknis yang jelas;

2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik dalam bentuk keluhan atau persoalan sengketa dalam menjalankan pelayanan publik;

3) Pelayanan publik yang dilakukan harus jelas dalam menjelaskan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat di selesaikan dalam jangka waktu yang sudah di tentukan sebelumnya.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik yang diterima harus dengan sah, tepat, dan benar.

5. Keamanan

Proses dalam menjalankan produk pelayanan publik harus sudah ada kepastian hukumnya agar dapat memberikan rasa aman.

6. Tanggung Jawab

Pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan terhadap sistem pelayanan publik.



7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kerja harus dapat tersedia dalam memberikan pelayanan publik, baik secara peralatan dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan harus memadai, selain itu pelayanan publik harus bisa memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap ikhlas, sopan santun, dan disiplin.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah serta dilengkapi dengan fasilitas pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.¹⁵

2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Pada sistem kualitas

¹⁵ Atik, dan Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 21.

pelayanan terdapat pelayanan prima didalamnya, pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.¹⁶

Menurut Wyekof dan Lovelock dalam Sugiarto (2002) kualitas adalah tingkah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. dengan kata lain ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas tersebut akan dianggap baik dan memuaskan, tapi Jika jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan tersebut dipandang ideal tetapi sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan kualitas pelayanan tersebut dianggap buruk. Jadi, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁷

Selanjutnya mengenai kualitas pelayanan telah muncul konsep “*reinventing government*”. konsep *reinventing government* ini yang di buat oleh David Osborne dan Ted Gaebler yang pada awalnya penciptaan suatu nilai (*Improved Quality*) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpuaskan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediaannya yang cepat. Untuk mewujudkan kondisi tersebut dapat memahami faktor luar dengan cara:

¹⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* . Elex Media Komputindo, 2003 , Hal.26.

¹⁷ Fatkhul Rosyadi, *Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo* , Hal. 691

1. Memulai dengan mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan.
2. Pertemuan atau melihat tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan.¹⁸

Dari penjelasan diatas maka pemerintah memiliki peran sentral atau kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, untuk itu pemimpin diwajibkan memiliki visi misi kebijakan dan strategi yang jelas.

2.2.7 Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, akseibilitas dan Kenyamanan.¹⁹

¹⁸ Rudi Rinaldy. Jurnal *Analisis Kualitas Pelayanan Publik* (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara). 2012.

¹⁹ “*Profil MPP Bekasi*”, (<http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp>, diakses pada 14 Agustus 2021)

Adapun landasan dasar hukum pembentukan Mal pelayanan Publik adalah sebagai berikut:²⁰

1. Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2019 tentang Perubahan atas keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokras Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2019 Tanggal 27 Maret 2019;
2. Penandatanganan komitmen dan kesanggupan Pemerintah Kota Bekasi untuk mewujudkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Tahun 2019 Tanggal 27 Maret 2019;
3. Instruksi Wali Kota Bekasi Nomor: 845/99.SETDA.TU tentang rencana Pembangunan Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi;
4. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor: 101 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik Tanggal 28 Agustus 2019;
5. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 067/Kep. 390-DPMPTSP/IX/2018 tentang Lokasi Pelayanan Publik pada Mal atau Pusat Perbelanjaan.
6. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bekasi Nomor: 503/Kep.926.A-DPMPTSP/VII/2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Gerai Pelayanan Publik di Kota Bekasi.
7. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Nomor: 065.2/kep.949-DPMPTSP/VII/2019 tentang

²⁰ “Profil MPP Bekasi”, (<http://mpp.bekasikota.go.id/profil-mpp>, diakses pada 3 November 2022)

Standar Operasional Prosedur Petugas Penyelenggara Pelayanan pada Mal Pelayanan publik dan Gerai Pelayanan Publik di Kota Bekasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelesaian pengaduan , dijelaskan bahwa : Setiap pemimpin unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik masih memiliki masalah seperti:

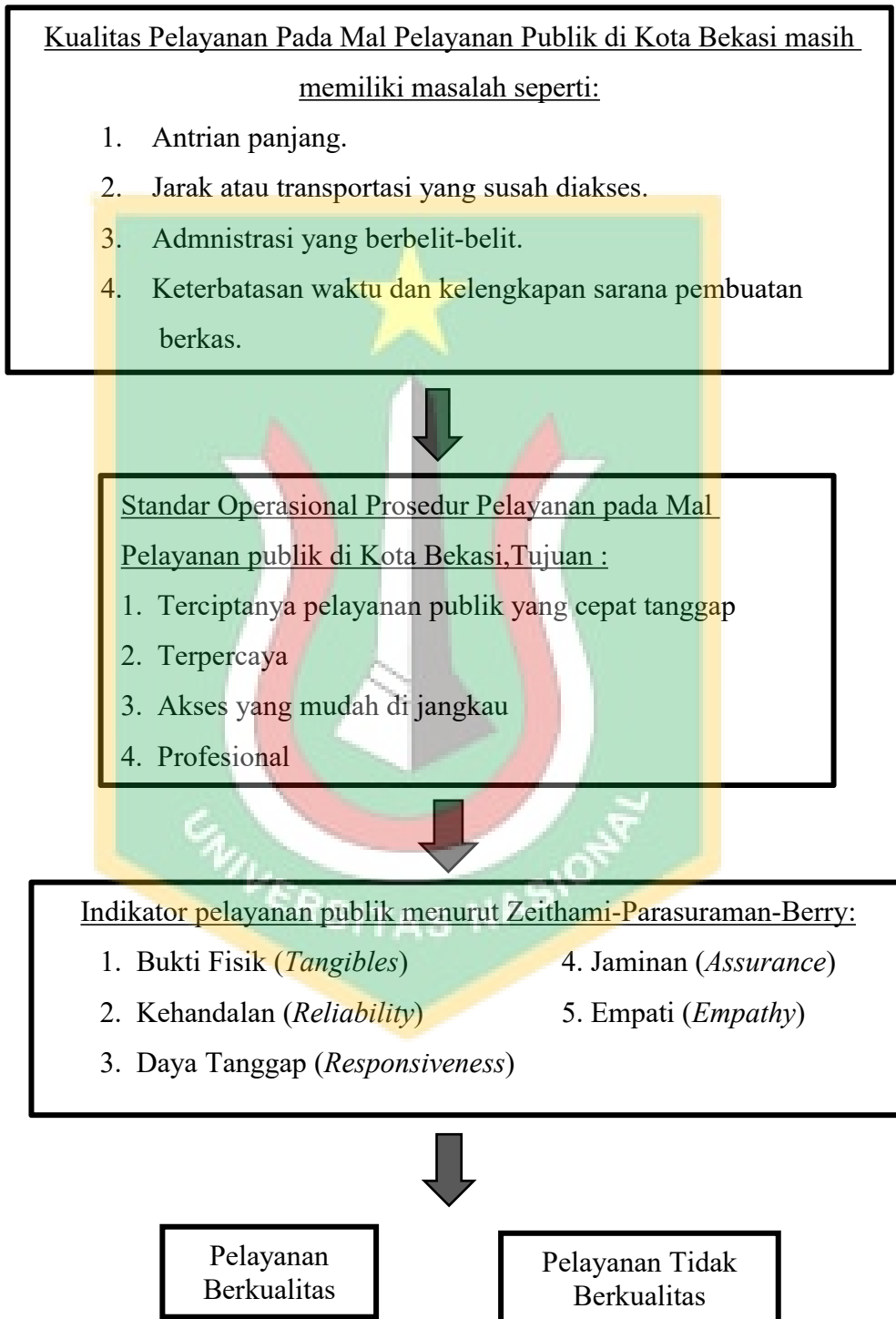
1. Antrian panjang.
2. Jarak atau transportasi yang susah diakses.
3. Admnistrasi yang berbelit-belit.
4. Keterbatasan waktu dan kelengkapan sarana pembuatan berkas.

Dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Tahun 2022. Oleh karena itu, dibutuhkan indikator yang menyatakan pelayanan publik berkualitas yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Maka penulis menggunakan teori Zeithami-Parasuraman-Berry yang terdiri dari :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Gambar 2.2

Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Peneliti, 2022