

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kumpulan jurnal yang akan digunakan sebagai referensi didalam penelitian ini. Penelitian terdahulu akan memberikan penjabaran mengenai perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilaksanakan. Berikut ini adalah Penelitian terdahulu yang akan dijabarkan didalam bentuk matriks :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1.	Fifi Vidianingsih dan Eva Hany Fanida. 2021	Inovasi Layanan e-Sim (elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo	Diterangkan bahwasannya Penelitian yang dilaksanakan menunjukkan hasil yang baik dengan adanya inovasi e-SIM dan meningkatkan pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo	Perbedaan dari penelitian ini ada dibagian instrument penelitian terdahulu mengaplikasikan kualitatif sedangkan saya mengaplikasikan kuantitatif. Persamaan penelitian ini sama membahas yang membahas perihal Elektronik surat izin mengemudi.
2.	Intan Regina Maghfirani	Akuntabilitas Pelayanan Publik Didalam	Didalam jurnal tersebut menerangkan	Perbedaan dari penelitian ini membahas yang

	dan Muhammad Khozim	Pembuatan Surat Izin Mengemudi di Polres Kediri Tahun 2020	bahwasannya Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya akuntabilitas pelayanan publik di Polres Kediri sudah dapat dikatakan baik dan selaras dengan Standar Operasional Prosedur. Dan didalam melayani masyarakat sangai baik.	membahas perihal akuntabilitas pelayanan publik, sedangkan saya membahas pelayanan public berbasis digital. Dan juga berbeda pada locus penelitiannya. Persamaannya penelitian ini sama membahas yang membahas perihal pembuatan surat Izin Mengemudi .
3.	Iwan Hermansyah, Rani Rahman dan Maman Suherman	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya) 2018	Pertama, akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan public telah dilaksanakan dengan baik. Kedua, hubungan antarsakuntabilitas dengantransparansi mempunyai hubunganyang positif dansignifikan. Ketiga,pengaruh akuntabilitasdan transparansi secar parsial berpengaruh	Perbedaan dari penelitian ini terdapat tiga variabel, yang dimana variabel X1 akuntabilitas public, variabel X2 transparansi dan variabel Y kualitas pelayanan public. Sedangkan, penelitianpeneliti terdapat hanyadua variabel yaitu variabel X pelayanan public dan variabel Y akuntabilitas.

			<p>signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dan terakhir, pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Publik</p>	<p>Persamannya yaitu sama sama membahas yang membahas perihal akuntabilitas dan pelayanan publik.</p>
4.	<p>Renita Kushartinin, Ihsan Riharjo 2021</p>	<p>Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Instansi Pemerintah</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan public, hal ini dibuktikan dengan adanya pertanggung jawaban pelaksanaan kinerja pelayanan. Transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, hal ini dibuktikan sebab pada penyelenggaraan pemerintah dilaksanakan secara</p>	<p>Perbedaan dari penelitian adalah ditelaah dari tingkat instansi pemerintahan sedangkan penelitian peneliti di tingkat kota. Persamaan dari penelitiannya didalam sama sama membahas yang membahas perihal akuntabilitas</p>

			<p>terbuka pada masyarakat umum sehingga informasi dapat diperoleh setiap saat oleh publik. Sedangkan, pengawasan juga berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan adanya pengawasanyang dilaksanakan secara efektif.</p>	
--	--	--	--	--

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2022

2.2 Kerangka Konsep dan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pada bagian pelayanan publik akan diuraikan mengenai: (1) Pengertian Pelayanan Publik, (2) Prinsip Pelayanan Publik, (3) Standar Pelayanan Publik, (4) Indikator Pelayanan Publik.

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “Layan” yang mempunyai atinya menolong menyediakan segala apa yang dibutuhkan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Jadi pada dasarnya setiap manusia memerlukan pelayanan dan dapat dikatakan bahwasannya manusia tidak dapat dipisahkan dari kata pelayanan.⁸ Publik berasal dari bahasa inggris yaitu *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

⁸ Sinambela, 2018, Pelayanan Publik, Jakarta:Jurnal Administrasi Negara, hlm 414

Dan kata publik sesungguhnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku yang artinya umum, orang banyak, dan ramai.

Ada beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik yaitu Agung Kurniawan⁹ yang mengatakan bahwasannya, “Pelayanan publik adalah suatu pemberian pelayanan untuk keperluan orang lain yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi itu selaras dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan Sinambela (2018) mendeskripsikan bahwasannya, “Pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan didalam suatu kumpulan dan kesatuan untuk menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik”. Pelayanan Publik menurut Parasuraman dalam Sinambela, adalah kegiatan yang dilaksanakan pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan didalam suatu kumpulan untuk kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pada Peraturan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 dideskripsikan bahwasannya pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai aturan dan upaya didalam pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan untuk pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Dari berbagai pengertian, maka dapat diuraikan bahwasannya didalam konteks pemerintahan pelayanan publik dapat disimpulkan bahwasannya pemberian layanan atau melayani keperluan orang dan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dengan suatu aturan pokok dan tata cara yang telah disepakati untuk memberikan suatu kepuasan kepada

⁹ Agung Kurniawan adalah pakar yang mendeskripsikan yang membahas perihal Pelayanan Publik <https://repository.uin-suska.ac.id/>

penerima pelayanan.

Pada buku yang berjudul *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, pelayanan publik adalah usaha yang dilaksanakan oleh seorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat didalam rangka mencapai tujuan tertentu. Terdapat karakteristik khusus dari pelayanan publik antara lain:¹⁰

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan-pelayanan yang lain dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan taklangsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan.
- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

2.2.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat tiga unsur penting didalam pelayanan publik yaitu:¹¹

- a. Organisasi pemberi penyelenggara pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, Pemerintah Pusat. Dan lain sebagainya.

¹⁰ Dr.H. Nashar, SE., MM., M.Si. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, hlm 11

¹¹ Sinambela. (2018). *Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Negara*, hlm 414

- b. Penerima layanan atau pelanggan yaitu masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan
- c. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan yaitu pelanggan

Jadi dengan demikian, kepolisian republic Indonesia didalam menjalankan pelayanan publik sebagai regulator atau pembuat aturan harus dapat mengubah pola pikir masyarakat dan kerjanya yang diselaraskan dengan tujuan yang telah disepakati bersaa yaitu memberikan dan meningkatkan suatu pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat untuk mewujudkan *Good Governance*¹² didalam menjalankan pelayanan publik dengan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan publik. Hal ini disebabkan sebagai suatu jaminan adanya kepastian bagi para pemberi pelayanan yang mana didalam pelaksanaannya mempunyai suatu proses pengajuan permohonan untuk pelayanannya. Standard pelayanan ini adalah ukuran yang dibakukan didalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib dijalankan dan dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan dan sebagai pedoman atau petunjuk bagi penerima pelayanan didalam proses pengajuan permohonan dan sebagai alat masyarakat atas suatu kinerja penyelenggaraan pelayanan. Maka dari itu dibutuhkan susunan yang telah ditetapkan yaitu standar pelayanan selaras dengan sifat, jenis, dan karakteristik

¹² *Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang kompak dan bertanggung jawab, Prokomsetda.bulelengkab.go.id

pelayanan yang dilaksanakan serta memperhatikan lingkungan. Untuk mencapai suatu kepuasan pada pelanggan atau masyarakat, pelayanan publik dituntut untuk mempunyai suatu kualitas pelayanan prima yang memiliki standar pelayanan sebagai berikut

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan yang sifatnya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua lapisan masyarakat
2. **Akuntabilitas**, yaitu suatu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan selaras dengan aturan dan ketentuan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. **Kondisional**, yaitu pelayanan yang telah diselaraskan pada kondisi dan kapabilitas pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
4. **Kesamaan Hak**, yaitu pelayanan yang tidak melaksanakan diskriminasi, bullying ditelaah dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, dan golongan,

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Mendeskripsikan bahwasannya terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu:¹³

1. **Keandalan (*reliability*)** yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. **Berwujud (*tangibles*)** yang ditandai dengan penyediaan yang memadai

¹³ Misran Alfauzan, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, (Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018), hlm 17

sumber daya manusia dan manusia.

3. Ketanggapan (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Jaminan (*assurance*) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral didalam memberikan pelayanan.
5. Empati (*emphaty*) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengemukakan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer didalam mengukur keberhasilan didalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilaksanakan sepenuh hati. Yang memang kualitas pelayanan yang harus lebih diperhatikan lagi.

2.2.5 Akuntabilitas

Pada bagian akuntabilitas akan diuraikan mengenai : (1) Pengertian Akuntabilitas, (2) Jenis Akuntabilitas dan (3) Indikator Akuntabilitas

2.2.2.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebuah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi mandat untuk melakukan kegiatan tertentu pada

seseorang yang memberi baik secara vertikal maupun secara horizontal.¹⁴ Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang mempunyai hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Sedangkan Akuntabilitas menurut Yunita dan Chirtianingrum, adalah transparansi yang berkaitan dengan kewajiban mengenai cara organisasi yang dapat di kendalikan dengan penyelesaian tugas tanggung jawab yang sesuai dengan standar kinerja yang ada dengan tanggapan mengenai pemenuhan harapan nyata pemangku kepentingan yang harus di penuhi oleh organisasi tersebut.

Akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban untukmemberikan tanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi didalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik. Pengertian lagi dari Akuntabilitas didefinisikan sebagai :¹⁵

1. Kewajiban seseorang (employee), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (satisfactory report) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki. Pengukuran tanggungjawab (responsibility) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan didalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.

¹⁴ Yono Andreani dan Laylan Syafina, Jurnal Akuntansi Keuangan : Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Berbasis Teknologi Informasi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten DeliSerdang (Medan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara) hlm 203

¹⁵ Dr. H. Manggaukang Raba. 2020. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang) hlm 17

2. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (control) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan- ketentuan (regulation), persetujuan (agreement), atau keabsaan (custom).

Dan pada teori CDMA (Robert Klitgaard) menjelaskan bahwa Korupsi (corruption) terjadi karena faktor kekuasaan (directionary) dan monopoli (*monopoly*) yang tidak dibarengi dengan akuntabilitas (*acoountability*). Kekuasaan dan monopoli yang tidak diimbangi dengan akuntabilitas akan memunculkan sikap serakah. Dengan kekuasaan dia bisa memonopoli apapun dan tidak mempedulikan perihal kualitas kerja. Maka dari itulah, akuntabilitas dalam sebuah organisasi pemerintahan/lingkungan pekerjaan khususnya pada pelayanan publik pasti diperlukan untuk pertanggungjawaban yang baik dengan begitu tidak akan memunculkan masalah baru atau bisa dibilang timbulnya korupsi didalamnya.

Dengan Demikian, jika ditelaah dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwasannya akuntabilitas terhadap pelayanan publik adalah sikap dan perilaku dari setiap aparat atau pegawai polres dapat menjalankan kewajibannya dengan bersungguh – sungguh, bertanggung jawab, komitmen dari pemegang Amanah (pemerintah) yang mendapatkan Amanah untuk mengelola semua keuangan yang berkaitan dengan memberikan pertanggungjawaban dari menyajikan, melaporkan, dan menyampaikan seluruh kegiatan dan aktivitas pihak pemegang amanah yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah atau publik yang mempunyai hak dan kewajiban untuk menerima pertanggungjawaban tersebut.

2.2.6 Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang didalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan didalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya akuntabilitas sebagai unsur utama good governance antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas. Adapun jenis akuntabilitas dalam pandangan Schedler dan plano dididalam buku *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi* membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu:¹⁶

- a. akuntabilitas fisik-tanggung jawab atas dana publik.
- b. akuntabilitas legal-tanggung jawab untuk mematuhi hukum.
- c. akuntabilitas program-tanggung jawab untuk menjalankan suatu program.
- d. akuntabilitas proses-tanggung jawab untuk melaksanakan prosedur.
- e. Akuntabilitas Outcome- tanggung jawab atas hasil.

2.2.7 Indikator Akuntabilitas

Adapun didalam Akuntabilitas menyebutkan beberapa prinsip didalamnya yaitu:¹⁷

1. Transparansi, berkaitan mengenai kapabilitas organisasi mengngungkapkan fakta mengenai kinerjanya.
2. Kewajiban, berkaitan mengenai cara organisasi menangani konsekuensi dari kinerjanya.
3. Dapat dikendalikan, berkaitan dengan mengenai penyelesaian kewajiban

¹⁶ Dr. H. Manggaukang Raba. 2020. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

¹⁷ Dalam pandangan Yunita dan Chirtianingrum (2018) Akuntabilitas hal. 101

yang telah diberikan.

4. Tanggung jawab, berkaitan mengenai tanggung jawab atas standar kinerja yang ada.
5. Tanggapan, berkaitan mengenai pemenuhan harapan nyata pemangku kepentingan yang harus dipenuhi organisasi.

2.3 Kerangka Berpikir

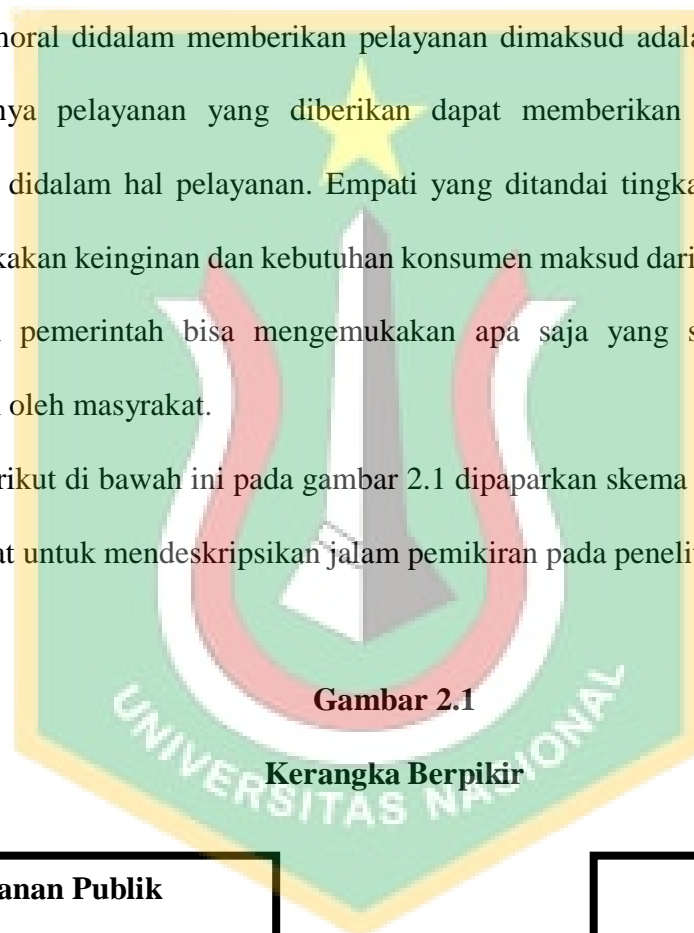
Kerangka berpikir merupakan model gambar berbentuk rancangan mengenai hubungan antara variabel satu dengan beragam latar belakang lainnya. Didalam penelitian ini peneliti memakai variabel kualitas pelayanan sebagai (X) dan variabel kepuasan masyarakat sebagai (Y). Penyusunan kerangka berpikir disusun sebagai landasan penelitian untuk menentukan hipotesis yaitu hubungan antara variabel terikat serta variabel bebas didalam penelitian, serta disertai keterkaitan teori yang membantu peneliti.

Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan pelayanan yang di selenggarakan atau yang di berikan penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah) sebagai upaya didalam memenuhi semua kebutuhan bagi masyarakat yang mampu mempermudah masyarakat didalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh sebab itu, pelayanan publik mampu menentukan sebuah kualitas pelayanan didalam menyelesaikan proses pembangunan didalam aspek melayani.

Adapun 5 (lima) indikator pelayanan publik yaitu keandalan, berwujud, ketanggapan, jaminan, dan empati. Keandalan yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benaryang dimaksud disini adalah didalam pemberian yang dilaksanakan oleh pemerintah sudah tepat untuk bisa memnuhi kebutuhan

masyarakat. Berwujud yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan manusia yang dimaksud disini adalah fasilitas yang diberikan oleh pemerintah sudah memenuhi semua kebutuhan oleh manusia. Ketanggapan yang ditandaidengan keinginan melayani konsumen dengan cepat yang dimaksud adalah pemerintah harus peka dan cepat tanggap apa saja yang sedang diperlukan oleh masyarakat banyak. Jaminan yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etikadan moral didalam memberikan pelayanan dimaksud adalah bisa menjamin bahwasannya pelayanan yang diberikan dapat memberikan kemudahan bagi masyrakat didalam hal pelayanan. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengemukakan keinginan dan kebutuhan konsumen maksud dari indikator terakhir ini adalah pemerintah bisa mengemukakan apa saja yang sedang dan yang diinginkan oleh masyarakat.

Berikut di bawah ini pada gambar 2.1 dipaparkan skema kerangka berpikir yang dibuat untuk mendeskripsikan jalam pemikiran pada penelitian ini.



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

Pelayanan Publik
(X)

1. Keandalan (*reliability*)
2. Berwujud (*tangibles*)
3. Ketanggapan
(*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*emphaty*)

Parasuraman dalam Sinambela (2017)



Akuntabilitas
(Y)

1. Transparansi
2. Kewajiban
3. Dapat Dikendalikan
4. Tanggung Jawab
5. Tanggapan

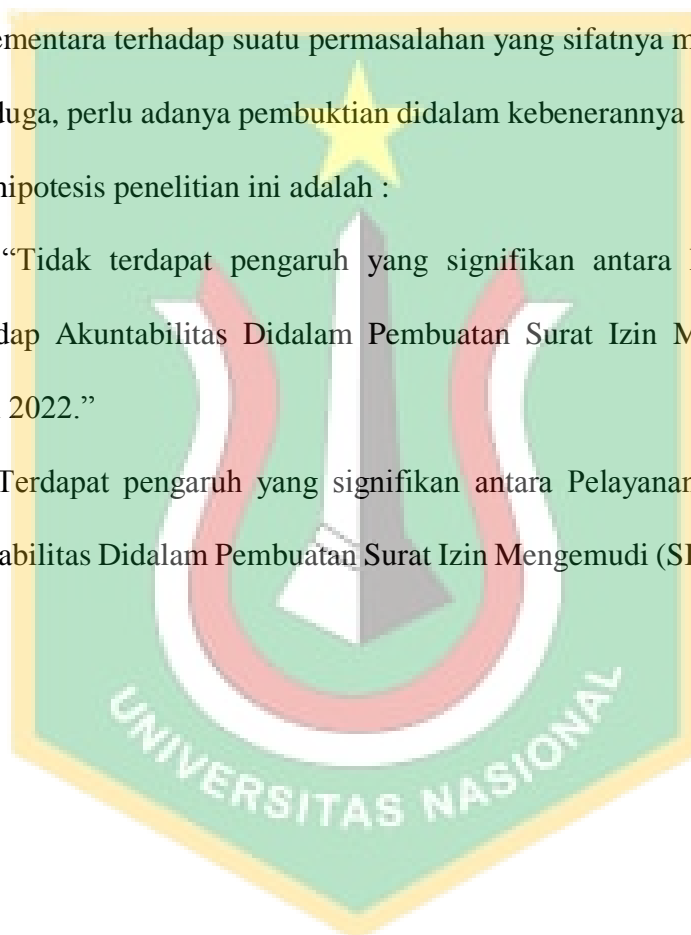
Yunita dan Chirtianingrum (2018:101)

Sumber: Peneliti, 2022

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian yang belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh didalam pengumpulan dan pengolahan data akan tetapi baru didasarkan dari teori yang digunakan pada penelitian.¹⁸ Sebagaimana kerangka Berpikir yang diatas maka, hipotesis atau jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang sifatnya masih praduga atau menduga-duga, perlu adanya pembuktian didalam kebenarannya oleh peneliti. Oleh sebab itu, hipotesis penelitian ini adalah :

- 1) *H₀* : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik Terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Tahun 2022.”
- 2) *H_a*: “Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik terhadap Akuntabilitas Didalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) Tahun 2022.”



¹⁸ Lijan P. Sinambela, Metodologi Penelitian Kuantitatif, ed. Monalisa, Pertama (Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2020) hlm 99