

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan menguraikan tinjauan pustaka, dimana dalam tinjauan pustaka menjelaskan dua sub bab yaitu studi terdahulu atau penelitian terdahulu dan landasan teori. Pertama, studi terdahulu digunakan untuk menjelaskan atau menginformasikan persamaan dan perbedaan penelitian penulis dengan studi sebelumnya sehingga dapat memberikan informasi bahwa penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian terbaru. Kedua, selanjutnya dalam tinjauan pustaka ini penulis akan mengadopsi atau menjelaskan beberapa pendekatan teori seperti teori strategi pelayanan publik, konsep efektivitas, konsep pelayanan publik dan penjelasan singkat mengenai DPMPTSP secara teoritik. Studi terdahulu dan landasan teori tersebut akan dijelaskan pada sub bab di bawah ini.

A. Studi Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, baik tesis, disertasi maupun jurnal penelitian. Penelitian terdahulu bisa dijadikan sebagai referensi peneliti untuk menganalisis bagaimana penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian yang menjadi bahan referensi dari penelitian ini yaitu dari Tesis Leny Ismayanti yang berjudul Efektivitas Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kab. Malang dengan metode penelitian menggunakan Deskriptif Kualitatif yang menghasilkan penelitian dimana penyelenggara pelayan terpadu satu pintu di

Kab. Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya target retribusi dan penurunan izin terbit pada tahun 2014.

Muhammad Furqoni (2014) berjudul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ponorogo. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah organisasi, instansi dan Lembaga yang khususnya memberikan pelayanan publik haruslah organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima. Melihat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, teori yang digunakan berkaitan dengan penelitian yang ingin diteliti di penelitian ini. Peneliti menggunakan teori strategi pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh David Osborne, oleh karenanya, jurnal ini menjadi studi terdahulu untuk penelitian di tesis ini.

Rikka Septiandini (2020) yang berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi, Kalimantan Barat. Dalam tulisan ini, penulis menggambarkan DPMPTSP di Kab. Melawi yang dimana penulis mencoba untuk menganalisa strategi terkait dengan DPMPTSP di Kab. Melawi. Hal ini tentunya mempunyai kesamaan dalam objek penelitian dalam tesis ini. Perbedaan dalam penulisan penelitian ini adalah teori yang digunakan dan juga lokasi penelitian yang diambil. Tentunya penelitian yang dilakukan dijadikan rujukan untuk studi penelitian selanjutnya dalam pembuatan tesis ini. Penulis menganalisis fenomena menggunakan teknik analisa SWOT untuk merumuskan strategi yang kemudian

dikaji kembali menggunakan indikator teori strategi peningkatan kualitas pelayanan De Vreye (2018) yaitu SERVICE (Self-esteem, Exceed expectation, Recovery, Vision, Improve, Care, dan Empower).

Muhammad Muslim (2020) berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penulisan ini menjelaskan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM PTSP di Kab. Balangan. Kab. Balangan melakukan pelayanan publik dengan baik, walaupun kurangnya sarpras seperti MPP dan juga kurangnya SDM dengan tingkat keahlian khusus akan tetapi Dinas ini tetap menjalankan fungsinya dengan baik dengan menggunakan strategi – strategi yang menurut penulis telah sesuai dengan teori – teori strategi peningkatan kualitas publik. Teori yang digunakan oleh penulis seperti teori strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996) dan juga Teori peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Osborne dan Plastrik (2000). Dari penelitian ini, perbedaan terletak pada penggunaan teori dimana dalam penulisan tesis ini, peneliti hanya menggunakan pendekatan teori Osborne dan Plastrik dikarenakan keterkaitan pembahasan studi penelitian yang akan diteliti. Perbedaan lainnya juga terletak dari lokasi penelitian. Kesimpulannya, tulisan ini menjadi referensi dikarenakan peneliti melihat ada kesamaan struktur penelitian, pembahasan penelitian, dan fokus penelitian yang akan menjadi referensi untuk melakukan penelitian dalam pembuatan penelitian tesis ini.

Retnowati WD Tuti, dkk. (2018) berjudul Inovasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. DKI Jakarta. Perbedaan dalam penelitian ini adalah fokus penelitian yang diteliti, dimana fokus dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta. Penelitian ini menjadi referensi studi terdahulu karena memberikan hasil penelitian yang berguna untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini jelas menggambarkan usaha – usaha yang dilakukan oleh DKI Jakarta untuk katkan kualitas pelayanannya dan menjelaskan faktor – faktor yang menjadi pendorong dan penghambat. Kegunaan dari penelitian ini nantinya akan menjadi bahan rujukan bagi penelitian ini untuk melakukan penelitian dengan menggunakan proses penelitian dan pengumpulan data yang telah dilakukan pada penelitian ini. Dalam konteks ini, data dikumpulkan melalui sumber informasi yang valid seperti wawancara Kepala Pelaksana DPMPTSP dan juga data – data sekunder yang bersumber dari dokumen dan arsip internal yang itu sangat membuka wawasan peneliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah disampaikan di atas, maka konteks penelitian terdahulu dapat dilihat dari 2 aspek dalam kaitannya dengan penelitian penulis. Pertama, dari aspek persamaan yaitu, secara umum temanya terkait dengan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Kedua, dari aspek perbedaan yaitu, lokus penelitian yang berbeda. Selanjutnya masih dalam hal perbedaanya, penelitian penulis adalah substansi fokus pada teori strategi pelayanan publik yang dikemukakan oleh David Osborne, sedangkan beberapa penelitian lain menggunakan teori strategi pelayanan publik yang berbeda.

B. Landasan Teori

1. Konsep Pelayanan Publik

Secara normatif menurut Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Joko Widodo (2001), Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lewis dan Gilman (Hayat; 2017) dalam Kammarudin, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat

memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintah yang baik.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian
- b. Departemen
- c. Lembaga pemerintah non departemen
- d. Kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg) dan sebagainya
- e. Badan usaha milik negara (BUMN)
- f. Badan hukum milik negara (BHMN)
- g. Badan usaha milik daerah (BUMD)
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas – dinas dan badan

Menurut Moenir A.S. (2001), dalam penyelenggaraan pelayanan publik, unsur – unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan, antara lain:

1. Tugas Layanan
2. Sistem atau prosedur layanan
3. Kegiatan pelayanan
4. Pelaksanaan pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Lijan Poltak Sinambela (2008) mengemukakan azaz – azaz dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas Publik

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Selain itu, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum, yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan sarpras kerja
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Standar pelayanan merupakan hal yang ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan tersebut. Dalam proses perumusan dan penyusunannya

melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang – undang No. 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 - a. Dasar Hukum
 - b. Sarpras, dan / atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah Pelaksana
 - f. Jumlah Pelayanan
 - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Sehubungan dengan kualitas pelayanan publik, komponen ini merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011), kualitas adalah: 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.

Sampar dalam Hardiansyah (2011) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011), mengartikan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan / masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan / masyarakat.

Berkualitas ataupun tidak berkualitas pelayanan publik didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011)

mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

2. Konsep Strategi

Peningkatan kualitas pelayanan publik, tentunya dibutuhkan strategi. Hal ini terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam Dokumen rencana strategi (Renstra). Konsep strategi merupakan konsep yang perlu dipahami. Strategi digunakan luas oleh organisasi laba (profit oriented), yang kemudian dalam perkembangannya digunakan pula oleh organisasi publik lainnya, baik di sektor birokrasi pemerintahan maupun oleh kalangan organisasi volunter.

Chandler dalam Rangkuti (2003: 3 – 4) bahwa strategi dapat didefinisikan sebagai penetapan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

Amstrong dalam Cahayani (2003:38) mendefinisikan strategi sebagai pernyataan mengenai cita – cita organisasi, kemana akan akan pergi dan secara luar, bagaimana mencapai arah yang dituju. Byrson dalam Kurniawan (2005:30) menambahkan bahwa strategi merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi

untuk membantu memecahkan masalah terpenting yang dihadapi. Dengan itu, organisasi dapat mengetahui tujuan yang ingin dicapai juga dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar.

Mulyadi (2001:41) dalam Kamaruddin Sellang (2019) mengemukakan bahwa ada berbagai tipe strategi yang dapat dirumuskan: 1) Grand strategy yaitu usaha secara terus menerus dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi, 2) Generic strategy yaitu usaha untuk mewujudkan biaya total terendah (low cost) atau diferensiasi luas (broad differentiation) dengan fokus pasar luas atau sempit, 3) Value based strategy yaitu usaha untuk mengarahkan manajer agar bertanggung jawab atas: (1) memberikan value terbaik untuk pemenuhan kebutuhan customer; (2) Penciptaan sistem strategic untuk secara berkelanjutan melakukan improvement terhadap value tersebut dan untuk menunaikan kewajiban organisasi.

Strategi meningkatkan kualitas efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang dalam kenyataannya bahwa kualitas pelayanan publik yang buruk. Hal itu ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep teori yang cukup dominan untuk meningkatkan kualitas efektivitas pelayanan publik yaitu teori konsep strategi oleh Osborne dan Plastrik.

Lima (5) Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Osborne dan Plastrik (2001):

1. Strategi Pengembangan Struktur

Struktur yang dimaksud menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya.

2. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Mengatur secara detail tahapan pelayanan, sistem prosedur ini yang sering menjadi penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit – belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur

Menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika)

4. Strategi pengembangan budaya atau kultur

Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat

5. Strategi pengembangan kewirausahaan

Dengan menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan

3. Konsep Efektivitas

Menurut Peter Drucker dalam Hayani (2014:5) efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (Doing the right things). Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain seseorang dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau cara yang tepat untuk mencapai tujuan.

Menurut Sedarmayanti (2001:12) efektivitas juga merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai – nilai yang bervariasi dan merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai.

Menurut Sondang P. Siagian (2001:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar dapat ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Campbell dalam Mutiarin (2014:12) pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol adalah:

- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Kesesuaian input dan output
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Efektif atau tidaknya suatu program yang dibuat oleh pemerintah tidak terlepas dari tujuan program itu sendiri. Jika tujuan yang telah dirumuskan efektif maka efektivitas program akan lebih mudah untuk diukur.

Menurut Steers dalam Sutrisno (2007:43) mengatakan bahwa yang terbaik dalam meneliti efektivitas adalah memperhatikan secara serempak 3 (tiga) buah konsep yang saling berkaitan, yaitu: optimalisasi tujuan – tujuan, perspektif sistem dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi. Kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut seberapa jauh susunan organisasi berhasil mencapai tujuan – tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan. Penilaian terhadap efektivitas berupa pernyataan berdasarkan fakta tentang seberapa banyak tujuan program dapat dicapai, seberapa besar komponen – komponen program telah berfungsi dalam pencapaian tujuan.

Menurut Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi sebagai berikut:

- a. Ketetapan sasaran program
- b. Sosialisasi program
- c. Tujuan program
- d. Pemantauan program

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir dibuat untuk mengetahui gambaran tentang Strategi Pelayanan Publik untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta. Pencapaian prestasi dan penghargaan DPMPTSP tidak lepas dari

adanya komitmen organisasi memberikan pelayanan prima bagi masyarakat yang membutuhkan. Tentunya dibutuhkan strategi yang tepat untuk mencapai semua itu. Strategi dalam konteks penelitian ini, sesuai dengan Renstra 2017 – 2022 DPMPTSP Prov. DKI Jakarta yaitu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui visi misi organisasi. Dengan itu keterkaitan dengan strategi yang dijalankan akan didasari pada misi – misi yang dijalankan organisasi di setiap bidangnya. Tentunya dari setiap bidang terletak masalah dan strategi untuk pemecahannya.

Dilihat dari data – data yang dikumpulkan dan studi terdahulu, permasalahan di DPMPTSP hampir sama di setiap provinsi hanya saja setiap provinsi mempunyai perbedaan sudut pandang dalam merespons masalah – masalah yang ada di tempatnya. Oleh karena itu diharapkan dalam penelitian ini, penulis dapat menggambarkan penelitian upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Prov. DKI Jakarta melalui sudut pandang dari Teori Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2000) dan Teori Efektivitas (Campbel 2014).



Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran

