

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Selanjutnya pada bab II penelitian akan menjabarkan mengenai bagian-bagian penting untuk mencari perbandingan dalam proses penelitian yang terdapat dari penelitian terdahulu, kajian teori dan kerangka berpikir.

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

1. Nabila Dwi Ananda Kahar (2021), Universitas Negeri Makassar. Dalam Jurnal yang berjudul “Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi E-LEBBAMI Pada Kantor Pelayanan Perizinan Administrasi Kota Makassar”.<sup>8</sup>
  - Metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif.
  - Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut maka dapat disimpulkan ialah, pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami yang bisa dilihat dari secara 6 indikator standar kualitas pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat yakni, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan kemampuan petugas yang memberikan pelayanan sudah berjalan efektif sesuai kebijakan yang berlaku. Namun, jika dilihat dari sisi sarana dan prasarana masih kurang efektif.
  - Teori yang digunakan ialah teori standar kualitas pelayanan dari Ridwan dan Sudrajat (2019:103) dalam (Ridwan & Sudrajat, 2009, hal 103) bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan untuk jaminan pelayanannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adapun standar pelayanannya yaitu:

- Prosedur pelayanan

---

<sup>8</sup> Nabila D. A. K. Pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami pada kantor pelayanan perizinan administrasi kota makassar. Universitas Negeri Makassar, 2021.

- Waktu pelayanan
- Biaya pelayanan
- Produk pelayanan sarana dan prasarana
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2. Rika Seprianti (2022), Universitas Karimun. Dalam jurnal yang berjudul “Analisis Sistem Perizinan Online “SI CANTIK” Berbasis Web Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun”.<sup>9</sup>

- Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif.
- Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut maka dapat diberi kesimpulan yaitu, sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karimun dalam proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi Si Cantik DPMPTSP Kabupaten Karimun melalui beberapa tahapan seperti mengisi beberapa form di aplikasi Si Cantik. Keunggulan dan Kelemahan pada aplikasi Si Cantik pada DPMPTSP Kabupaten Karimun ialah keunggulannya seperti kemudahan, fleksibel dan dinamis, mempercepat serta dapat mempermudah proses perizinan, efisien transparan serta akuntabel. Kelemahannya seperti kelancaran aplikasi tergantung koneksi internet, data rawan hilang, kurangnya pemabahan user, sistem backup buruk.
- Teori yang digunakan ialah teori e-government dari Hartono (2010) menyatakan bahwa proses sistem pemerintaha dengan menggunakan ICT (Information, Communication, Technology) sebagai alat untuk memudahkan proses komunikasi dan transaksi, organisasi bisnis, dan agensi dan juga stafnya.

<sup>9</sup> Rika Seprianti. Analisis Sistem Perizinan Online “SI CANTIK” Berbasis Web Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. Universitas Karimun, 2022.

3. Nanang Rohiatna (2020), Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat”.<sup>10</sup>

- Metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif.
- Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut maka dapat diberikan kesimpulan yaitu, implementasi kebijakan perizinan secara online melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul masih belum terlaksana dengan baik. Dari segi sumber daya yang disediakan merupakan yang paling lemah dan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut. Dari sisi kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur sebagai petugas pelayanan juga masih belum sesuai serta sarana dan prasarana dalam penunjang kebijakan ini terutama akses internet yang belum merata di wilayah Kabupaten Kota Bandung. Lalu ada beberapa faktor yang menjadi kendala dalam implementasi kebijakan tersebut:
  - 1) Belum tersampainya informasi prosedur dan tata cara pelayanan perizinan secara online kepada seluruh masyarakat.
  - 2) Kualitas aparatur pemberi pelayanan masih rendah.
  - 3) Belum merata jangkauan koneksi internet.
- Teori yang digunakan ialah teori karakteristik kebijakan publik dari Agustino (2014:8) menyatakan bahwa:
  - 1) Kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu.

---

<sup>10</sup> Nanang Rohiatna. Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2020.

- 2) Kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daripada keputusan yang terpisah-pisah.
- 3) Kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan pemerintah dalam mengatur.
- 4) Kebijakan publik dapat berbentuk positif maupun negatif.

## 2.2 Kajian Teori Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan membantu sebuah jasa/barang yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam aktivitas pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu perintah dan fungsi dari administrasi publik. Secara umum pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan tersebut dengan memberikan keinginan dan kebutuhan pelanggan yang dapat terpenuhi. Hakikatnya pelayanan suatu serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan kesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.<sup>11</sup>

Menurut *R.A Supriyono*, pelayanan merupakan aktivitas yang diadakan oleh lembaga mengenai keinginan pihak konsumen yang akan mengeluarkan kesan tersendiri dengan tersedianya pelayanan yang baik dengan begitu konsumen akan merasa sangat puas dengan begitu pelayanan menjadi sesuatu yang terpenting dalam menarik konsumen untuk memakai produk dan jasa yang ditawarkan.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Referensisiswa.my.id. Pengertian pelayanan menurut para ahli. Diakses pada 4 April 2023.

<sup>12</sup> Referensisiswa.my.id. Pengertian pelayanan menurut para ahli. Diakses pada 4 April 2023 pukul 10:00.

Menurut *Moenir* didalam bukunya yakni manajemen pelayanan umum di Indonesia, menyatakan pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. dengan begitu pengertian pelayanan diatas merupakan pelayanan yang diberikan karena menyangkut segenap usaha yang dilaksanakan oleh seseorang di dalam rangka sebagai mencapai tujuan yang berguna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan, Menurut *Albrecht dalam Lovelock, 1992* mengatakan, pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.<sup>13</sup> Bisa dikatakan bahwa pelayanan yang memiliki nilai baik harus mempunyai kualitas serta fasilitas yang baik supaya semuanya dapat berjalan dengan lancar.

Menurut *Brata*, Pelayanan merupakan Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”(Brata, 2003 : 9) dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Menurut *Sampara Lukman* yang telah dikutip oleh *Sinambela (2010:5)* bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggannya. Sedangkan,

Menurut *Handipranta*, pelayanan merupakan sebuah kegiatan ataupun aktifitas tambahan diluar tugas pokok yang sudah diberikan kepada pihak

---

<sup>13</sup> Sedarmayanti, Mewujudkan pelayanan prima dan Kepemerintahan yang baik, (Bandung: Refika Aditama 2013) hlm 243.

konsumen-konsumennya atau pelanggan, nasabah dan lainnya yang bisa dirasakan sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Dari sederet pengertian pelayanan menurut ahli yang sudah dipaparkan, dengan begitu dapat diber kesimpulan bahwa pelayanan yaitu suatu tindakan dalam suatu organisasi dimana pada kegiatan tersebut dapat memberikan kepuasan serta kenyamanan untuk para pelanggannya. Dengan begitu pelayanan memiliki sejumlah karakteristik, yaitu:<sup>14</sup>

1. Sifat pelayanannya tidak dapat diraba dan pelayanan ini berlawanan dengan sifat barang jadi.
2. Pelayanan secara asli dapat terdiri dari tindakan yang nyata dan pengaruh dari tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi pada pelayanan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan secara nyata karena keduanya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Pelayanan juga terdapat macam-macam bentuk pelayanan baik itu pelayanan secara lisan, tulisan maupun perbuatan.<sup>15</sup>

1. Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan secara tulisan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor

---

<sup>14</sup> Referensiswa.my.id. Pengertian pelayanan menurut para ahli. Diakses pada 4 April 2023.

<sup>15</sup> Referensiswa.my.id. Pengertian pelayanan menurut para ahli. Diakses pada 4 April 2023.

kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, seperti pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan.

### 3. Layanan secara perbuatan

Hal ini dilakukan oleh kalangan menengah kebawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil dari perbuatan atau pekerjaannya.

#### 2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Mengenai pelayanan publik menurut *Sedarmayanti* mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat di semua bidang.<sup>16</sup> Begitu pula dengan yang dikatakan *Saifula* bahwa pelayanan publik ialah layanan yang diberikan kepada orang-orang yang merupakan warga negara.<sup>17</sup> Beberapa dari menurut definisi yang sudah disampaikan mengatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang/jasa.

Pelayanan publik menurut *Wasistiono dalam hardiansyah 2011*, bahwa pelayanan publik merupakan upaya dalam memberikan jasa baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta sendiri kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan menurut Pasolong, 2010:128, mengatakan pelayanan publik adalah pelayanan yang memiliki definisi-definisi sebagai aktifitas seseorang, maupun organisasi kelompok baik itu secara langsung ataupun secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

---

<sup>16</sup> Sedarmayanti, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Mandar Maju 1999. Hal 195

<sup>17</sup> Saefullah, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang baik*. Dalam jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Sumedang: FISIP UNPAD. Hal 5

Ratminto dan Winarsih dalam buku Hardiyansyah (2018: 15) bahwa pelayanan publik merupakan untuk semua bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa umum yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dijalankan oleh pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.<sup>18</sup> Ada beberapa indikator dalam pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Responsivitas, responsivitas ini ditunjukkan kepada kesesuaian antara program, fungsi pelayanan dengan kebutuhannya masyarakat dan harapan masyarakat.
2. Responsibilitas, suatu ukuran yang bertunjukkan sejauh mana pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan sama dengan prinsip-prinsip administrasi yang sudah ditetapkan dengan konsep birokrasi, mau itu secara eksplisit atau implisit.
3. Akuntabilitas, ialah ukuran yang bertunjukkan seberapa luas pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan stakeholder serta norma-norma yang meluas ke masyarakat secara keseluruhan.

Dari beberapa menurut ahli yang sudah disampaikan diatas bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan sebagai pemenuhanyang dibutuhkan masyarakat seperti barang maupun jasa. Dengan tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan penggunanya, maka penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanannya untuk bisa memastikan pelayanannya tepat, guna tepat sasaran.<sup>19</sup> Pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 5 tahun 2019 mengenai tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegaitan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

---

<sup>18</sup> Marlin Mamangkey, Daud Liando, Marthen Kimbal., Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. Vol 3 No 3, Jurnal Ilmu Pemerintahan. 2019. Hal 3.

<sup>19</sup> Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring. Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik. Malang, Media Nusa Creative. Hal 36.



undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>20</sup>

Pada prinsipnya pelayanan publik memiliki sejumlah bentuk prinsip-prinsip pelayanan publik, dalam penyelenggaraannya. Sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. Kepastian norma hukum. Artinya bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat yang dijamin dengan peraturan perundang-undangan yang ada.
2. Artinya bahwa dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah untuk mengakses dan mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Artinya bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memperhatikan aspirasi, kebutuhan, harapan dan mendorong peran serta masyarakat.
4. Artinya bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Kepentingan umum. Artinya bahwa dalam memberikan pelayanan publik tidak mengutamakan kepentingan pribadi maupun kelompoknya melainkan kepentingan atau kebutuhan masyarakat.
6. Artinya bahwa aparat yang menyelenggarakan pelayanan publik harus mempunyai kompetensi atau keahlian sesuai dengan bidang yang menjadi tugasnya.

---

<sup>20</sup> Haryanto, Helena Ras Ulina Sembiring., *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Malang, Media Nusa Creative. Hal 2.

<sup>21</sup> Abdul Rozak, dosenppkn.com. Pengertian layanan publik. Diakses pada 4 April 2023.

7. Kesamaan, artinya bahwa dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh melakukan diskriminatif atau tidak membedakan secara ras, suku, agama dan lainnya.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban warga negara. Artinya adalah dalam upaya memenuhi hak harus seimbang dengan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemberi maupun yang menerima layanan.

Pelayanan publik juga memiliki beberapa jenis dalam pelayanannya:<sup>22</sup>

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan dalam bidang pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan penyedia sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan sebuah sistem pengoprasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang bermanfaat bagi penerimanya secara langsung dan memiliki masa guna dalam jangka waktu tertentu.

3. Pelayanan Regulatif

Jenis pelayanan melalui penegakan hukuman sesuai peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan jenis ini hasil akhir berupa sebuah peraturan maupun kebijakan bagi masyarakat.

Adapun manfaat dari pelayanan publik memiliki manfaat sebagai kejelasan berdasarkan masing-masing jenis pelayanan yang diterima. Menurut Sarundadjang dalam Rodiyah dkk, (2021) yang mengungkapkan bahwa terdapat

---

<sup>22</sup> Abdul Rozak, dosenppkn.com. Pengertian layanan publik. Diakses pada 4 April 2023.

manfaat dari pelayanan publik bagi penyelenggaraan pemerintah di Indonesia pula yang diantaranya yaitu:<sup>23</sup>

1. Meningkatkan citra pemerintah pusat maupun daerah.
2. Meningkatkan kualitas pemerintahan.
3. Menciptakan nilai baik berupa keuntungan bagi publik serta pemerintah.

### 2.2.3 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Lupiyoadi (2014:217) dalam jurnal manajemen Januar Ida Wibowati (2020), bahwa terdapat 5 (lima) dimensi dalam pelayanan publik, yaitu:<sup>24</sup>

1. Berwujud (tangibles), keunggulan sebuah organisasi instansi dengan meyakinkan keberadaannya kepada pihak luar bahwa performa dan keunggulan sarana dan prasarana fisik organisasi dan perihal lingkungan fisik sekitarnya merupakan hal yang nyata dari sebuah pelayanan yang dikasih oleh pemberi jasa, seperti fasilitas wujud gedung dan lainnya serta penampilan pegawainya serta sarana.
2. Reliabilitas (reliability), keunggulan organisasi instansi sebagai pemberian pelayanan sesuai yang sudah di janjikan secara pasti. Pelayanan yang dikerjakan hendak terpenuhi keinginan pelanggan yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang tidak membedakan antar semua pelanggan dan jangan sampai terjadi kesalahan, sikap yang simpati dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (responsiveness), ketanggapan merupakan sebuah keinginan untuk menolong dan memberikan layanan yang cepat (responsive) dan tepat ke seseorang pelanggan serta memberikan informasi yang tepat. Membuat

---

<sup>23</sup> Gamal Thabroni, serupa.id. Pelayanan Publik. Diakses 4 April 2023.

<sup>24</sup> Januar Ida W, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. Vol 8 No 2, *Jurnal Manajemen*, 2020. Hal 7.

kosumen berharap tanpa adanya argumen yang tepat menimbulkan hal negatif terhadap kualitas pelayanan.

4. Jaminan (assurance), dimaksud dengan assurance ialah wawasan, kesopan santunan, serta keunggulan para pekerja instansi untuk memperkuat rasa kepercayaan para pelanggan ke organisasi instansi. Ini terdiri beberapa bagian yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (empathy), seperti memperhatikan kepedulian yang nyata disetiap individu atau seseorang yang dikasih ke para pelanggan dengan mengerti yang diinginkan pelanggan. Dengan hal itu suatu organisasi instansi diharapkan mempunyai pengertian dan wawasan mengenai pelanggan terutama mengerti tentang kebutuhan mereka secara spesifik serta mempunyai jam pelaksanaan yang nyaman bagi pelanggan.

#### **2.2.4 Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto (2006: 244-249) ada beberapa asas dalam proses pelayanan publik yang seharusnya diperhatikan oleh unsur pemberi pelayanan, yaitu:<sup>25</sup>

1. Pembatasan prosedur/sederhana, prosedur dirancang sependek mungkin tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dari unsur pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa serta menjelaskan sistem administrasi yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.
3. Kepastian terhadap jadwal dan durasi waktu pelaksanaan pelayanan. Jadwal dan durasi waktu pelayanan harus bersifat pasti dan tepat waktu, sehingga unsur masyarakat memiliki gambaran yang jelas terhadap

---

<sup>25</sup> Sri Maulidiah, Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung, CV Indra Prahasta, 2014.

prosedur dan mekanisme pelayanan yang akan dilaluinya dan juga tidak terjadinya keresahan terhadap unsur masyarakat yang dilayani.

4. Akurasi pelayanan yang diberikan dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat harus kuat dan terpercaya sehingga dapat bisa di pertanggungjawabkan oleh unsur penyelenggara pelayanan.
5. Adanya rasa aman, pelayanan publik yang memberikan adanya suatu kepastian yang jelas bagi pengguna jasa pelayanan publik.
6. Bertanggungjawab jika muncul keluhan-keluhan yang harus ditangani secara efektif oleh institusi pemerintah, sehingga berbagai bentuk permasalahan yang terjadi akan dapat segera diselesaikan dengan baik oleh unsur institusi pemerintahan selaku penyelenggara pelayanan.
7. Fasilitas pelayanan, dengan adanya fasilitas pelayanan dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat mendukung terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani.
8. Kemudahan akses, adanya kemudahan akses bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik akan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Empaty dengan customer, pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah harus dengan sikap yang bersimpati kepada pengguna jasa pelayanan yaitu unsur masyarakat.
10. Kenyamanan, proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada unsur masyarakat, harus mampu untuk menciptakan dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

### **2.2.5 Pelayanan Prima**

Menurut Sutopo (1990:5), terdapat perkara yang seharusnya harus diamati dalam pelayanan prima yaitu:

1. Jika dikombinasikan dengan fungsi pemerintah dalam menyampaikan layanan terhadap masyarakat, dengan begitu layanan prima merupakan layanan yang terbaik untuk para pelanggannya.
2. Layanan prima dilaksanakan ketika ada standar pelayanannya.
3. Bagi perusahaan yang sudah memiliki standar pelayanan, dengan begitu layanan prima merupakan jika layanan tersebut mencapai standarnya.
4. Jika layanan telah terpenuhi persyaratan standar, dengan begitu layanan prima adalah adanya terbosan baru, yakni layanan prima yang melewati standarnya.
5. Untuk perusahaan yang tidak memiliki standar layanan, dengan begitu layanan prima merupakan layanan yang diakui terbaik oleh perusahaan yang bersangkutan. Usaha berikutnya ialah menyusun standar pelayanan.

Dengan begitu pendapat diatas dapat dikatakan bahwa, pelayanan prima dalam pelaksanaan sistem pendidikan dasar terlihat sebagai suatu konsep layanan publik yang terbaik yang disesuaikan oleh standar pelayanan yang tepat dan terukur.<sup>26</sup>

Menurut Barata (2004:27) mengatakan bahwa pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memberikan fasilitas kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.<sup>27</sup> Karena, pelayanan prima memang sangat diharapkan oleh seluruh masyarakat yang ingin melakukan suatu layanan. Dengan begitu pelayanan prima adalah budaya, identitas, sarana kompetisi pelanggan merasa penting, melayani dengan waktu yang cepat, tepat, ramah, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepati janji, memiliki bahasa yang baik dalam komunikasi, memperlihatkan etika dan sopan santun, merasa puas dan bangga akan

---

<sup>26</sup> Rahman Mulyawan. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Unpadpress, 2016. Hal 56.

<sup>27</sup> Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring. Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik. Malang, Media Nusa Creative. Hal 3.

pekerjaan kita. Dengan selalu memberikan senyuman yang tulus, humor yang menyenangkan, serta mendengarkan dengan baik. Jadi, pelayanan prima memang sangat memperhatikan setiap individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Sentuhan pribadi mengarahkan para petugas pelayanan untuk berpikir bahwa memperlakukan orang lain sebagaimana diri kita sendiri perlu selalu dipraktikkan. Hal ini yang membuat kepribadian penyelenggara dan petugas maupun pegawai harus terbentuk kepribadian yang baik atau prima.<sup>28</sup>

Maka, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar dalam pelayanan publiknya sebagai jaminan serta adanya kepastian bagi penerima layanan tersebut. Sekurang-kurangnya ada beberapa standar pelayanan, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan,  
Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian,  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan,  
Biaya ataupun tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan,  
Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana,  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memandai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan,

---

<sup>28</sup> Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring. Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik. Malang, Media Nusa Creative. Hal 17.

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

Dengan begitu tujuan yang diberikan oleh pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, sedangkan pelayanan prima dapat bermanfaat untuk upaya meningkatkan kualitas sebuah pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Tidak hanya itu, pelayanan prima juga mempunyai manfaat sebagai acuan untuk penyedia layanan, pelanggan ataupun stakeholder dalam kegiatan pelayanan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

#### **2.2.6 Perizinan**

Pada hakikatnya konsep perizinan merupakan untuk pengendalian setiap kegiatan organisasi ataupun perilaku setiap individu yang karakternya preventif yang merupakan melewati izin yang mempunyai persamaan semacam dispensasi, izin serta konsesi. Izin adalah hal yang terjadi dari penguasa berdasarkan pertauran perundang-undangan untuk perbolehkan melaksanakan tindakan tertentu yang secara umum dilarang. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para masyarakat. Izin dalam artian luas dan sempit, yaitu:

1. Izin dalam artian luas, semua yang menumbuhkan akibat kurang lebih sama, yaitu bahwa dalam bentuk tertentu diberikan perkenaan untuk melakukan sesuatu yang mesti dilarang. Sedangkan,
2. Izin dalam artian sempit, suatu perbuatan dilirang, terkecuali diperkenankan dengan tujuan agar ketentuan-ketentuan yang disangkutkan dengan



perkenaan dapat dengan diteliti diberikan batasan-batasan tertentu bagi setiap permasalahannya.

Istilah mengizinkan mempunyai arti memperkenankan, memperbolehkan, atau tidak melarang. Menurut KBBI bahwa izin dapat diartikan sebagai pengabulan atau tidak melarang, persetujuan, membolehkan. Sedangkan perizinan merupakan hal pemberi izin. Izin adalah suatu yang diperbolehkan sebenarnya dilarang untuk melakukan. Dengan adanya izin yang dilarang tadi akan menjadi boleh karena, sudah memenuhi persyaratan-persyaratan sudah ada.

Menurut *Utrecht* izin didefinisikan bahwa “apabila pembuat peraturan tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih memperbolehkannya asal diadakannya sesuai dengan yang telah ditentukan untuk masing-masing hal nyata, maka perbuatan administrasi negara yang memperbolehkan perbuatan tersebut sifatnya suatu izin”.

Perizinan merupakan salah satu bentuk menjalankan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang di punyai oleh pemerintahan pada suatu kegiatan atau organisasi yang sedang dilaksanakan oleh masyarakat. Pada perizinan ini mencakup seperti pendaftaran, rekomendasi sertifikasi penentuan kuota serta izin untuk melakukan suatu usaha yang pada umumnya harus dimiliki atau di peroleh oleh suatu organisasi yang bersifat perorangan dan perusahaan ataupun yang sebelumnya belum berkaitan dalam suatu kegiatan ataupun tindakan.<sup>29</sup> Adapun motivasi dalam penggunaan sistem perizinan ialah, sebagai berikut:

1. Keinginan untuk mengarahkan atau mengendalikan aktifitas-aktifitas
2. Mencegah bahaya dari lingkungan atau izin lingkungan
3. Keinginan untuk melindungi obyek-obyek tertentu
4. Pengarahan dengan menyeleksi orang-orang dan aktifitas-aktifitas.

---

<sup>29</sup> Rifqy Maulana dan Jamhir. *Konsep Hukum Perizinan dan Pembangunan*. Hal.90 – 92.

Dengan adanya izin untuk sebagai kendali terhadap kehidupan masyarakat agar tidak menyimpang dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada. Dengan ini dimaknai bahwa dengan izin pemerintah dapat membatasi aktifitas masyarakat supaya tidak merugikan hak orang lain yang artinya alat tersebut adalah izin.<sup>30</sup>

### 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir merupakan dasar dari pemikiran yang di dalamnya mengandung perpaduan antara teori dengan fakta, kajian kepustakaan dan jadi dasar kegiatan penelitian. Biasanya kerangka berpikir digunakan dengan karya ilmiah. Widayat dan Amirullah (2002) mengetakan bahwa kerangka berpikir merupakan tipe konseptual tentang teori yang berhubungan dengan berbagai macam faktor-faktor penting. Menurut Sugiyono, memberikan definisi bahwa kerangka berpikir sebagai model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting konteks yang dimaksud untuk kerangka penelitian. Dengan menjalankan suatu penelitian yang dibutuhkan kerangka berpikir, alangkah lebih baiknya jika hal tersebut mampu menjelaskan secara teoritis dan juga bisa menjelaskan hubungan antara variable yang diangkat. Jadi peneliti bisa menjelaskan hubungan antara variable independen dan variable dependent.<sup>31</sup> Menurut Purnomo, dkk, bahwa dari kerangka berpikir seseorang dapat memamparkan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala permasalahan yang sedang diteliti. Penyusunan kerangka berpikir juga dibuat dengan berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka yang relevan. Sehingga bisa dibrikan kesimpulan bahwa kerangka berpikir merupakan suatu proses berhasilnya pembelajaran. Dengan begitu kerangka berpikir juga memberikan berbagai permasalahan yang penulis hadapu serta juga permasalahan objek yang nantinya

<sup>30</sup> Siti Kotijah. Hukum Perizinan OSS. Bantul, CV.MFA. Hal 6.

<sup>31</sup> Salma, Keranga Berpikir. Penerbitdeepublish.com. diakses pada 4 April 2023.

akan diteliti. Kerangka berpikir juga menjadi suatu penjelasan yang singkat mengenai segala gejala yang menjadi objek pada penelitian. Alur berpikirnya juga memakai berdasarkan pada penelitian terdahulu. Kerangka berpikir juga mempunyai manfaat seperti peneliti bisa dapat menyatakan secara lebih jelas mengenai variabel-variabel apa saja yang akan diteliti dari teori yang akan digunakan, dan Kerangka pemikiran bermanfaat untuk menciptakan persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap alur-alur pemikiran dengan tujuan membentuk hipotesis riset secara logis.<sup>32</sup>

Maka pada latar belakang, rumusan masalah dan juga tujuan yang sudah dibahas diatas. Bahwa setiap kali penelitian harus wajib memiliki yang namanya kerangka kerja yang akan menjadi sebuah arahan, arahan ini nantinya berguna untuk melaksanakan obeservasi/pengamatan di bidang tersebut. Salah satu yang harus dilaksanakan supaya dapat mengetahui pelayanan perizinan pertanian elektronik melalui SIMPEL yang berada di Pusat PVTTP Kementerian Pertanian ini untuk mempersingkat, lebih cepat, lebih efektif, lebih efesien, dan lebih terbuka/transparan, pada akibatnya terciptalah ketentuan hukum serta hak masyarakat. Dalam studi kasus pada penelitian ini, fokus dari penelitian ini adalah pada pelayanan perizinan elektronik yang dibentuk untuk meningkatkan kualitas dalam melakukan pelayanan perizinan di Pusat PVTTP Kementerian pertanian guna mempermudah masyarakat dalam melakukan proses perizinan. Maka demikian, peneliti menggambarkan bagaimana pelayanan perizinan melalui SIMPEL di Pusat PVTTP Kementerian Pertanian dengan fakta secara langsung ditempat, serta peneliti akan memberikan informasi mengenai situasi ter up to date di lokasi agar penulis akan mendapatkan banyak data serta informasi terbaru.

---

<sup>32</sup> Stefani Ditamei. Pengertian Kerangka berpikir. Detik.com. diakses pada 20 April 2023.

**Bagan 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

