

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini, penulis akan mengemukakan beberapa teori yang dianggap sesuai dengan permasalahan penulis dalam meneliti. Salah satunya teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat Di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai yang menjadi berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik. Dan untuk dapat menjelaskan dan menjawab pertanyaan penelitian ini, maka perlu dijelaskan berbagai konsep teori yang digunakan diantaranya adalah Organisasi.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir dalam Mustanir (2022:13), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan tersebut adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam

rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Menurut Sedarmayanti, Albrecht dalam Epriadi et al (2023:119) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan sehingga dapat dirasakan oleh penerima layanan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Pelayanan Publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. (Aryawan, 2020:6)

Pengertian menurut Ulum (2018:7), Pelayanan Publik dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam mengurus segala hal yang dibutuhkan masyarakat. Dalam konteks ini fungsi pemerintah melalui aparatnya adalah sebagai *Public Servant*, artinya tugas aparatur pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Adapun menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang isediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Ulum (2018:7-8), Pelayanan Publik dipilah dalam 3 (tiga) kelompok yaitu Kelompok Pelayanan Administratif, Kelompok Pelayanan Barang dan Kelompok Pelayanan Jasa.

Menurut Rahmadana, et al (2020:34), Pelayanan Umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa. Berikut penjelasannya;

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, buku pemilik kendaraan bermotor (bpkb), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk

jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran dan pelayanan sosial/*social* (asuransi atau jaminan sosial/*social society*).

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara dalam SANKRI Buku III, yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan teori diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut, dimana kegiatan pelayanan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2014:5), Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Menurut Rahmadana et al (2020:50), Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang tertuang di dalam Keputusan MenPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan memperhatikan 5 (lima) hal dibawah ini:

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

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

e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif

Dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan tidak diskriminatif, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

Pasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Dwiatmoko et al (2020:16-17) menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, 5 (lima) dimensi tersebut adalah:

1. *Tangibles* atau bukti fisik

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Peralatan yang modern;
- b. Fasilitas yang menarik.

2. *Reliability* atau kehandalan

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji;
- b. Pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan;
- c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama konsumen;
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu;
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan pelayanan yang cepat;
- b. Kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen;
- c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

4. *Assurance* atau jaminan

Pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa bebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen;

- b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan;
- c. Karyawan yang sopan;
- d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

5. Emphaty

Sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen;
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep-konsep dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan tentang yang akan dioperasionalkan sebagaimana yang penulis maksudkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti maka terlebih dahulu dijelaskan konsep-konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian yaitu:

1. Analisis

Yang dimaksud dengan Analisis dalam penelitian ini adalah kegiatan memecahkan, menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen untuk mudah dipahami.

2. Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai serta honorer untuk memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam kebutuhan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Kantor

Kejaksaan Negeri Dumai yang dimaksud dengan Kantor Kejaksaan Negeri adalah lokasi atau wadah yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mempermudah dalam menganalisa dan menghindari kesalahpahaman dari objek yang diteliti, maka penulis perlu mengoperasionalkan konsep teori Pasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Dwiatmoko et al, 2020:16-17) yang akan digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini, adapun indikator dari variabel penelitian adalah:

1. *Tangibles*

Yang dimaksud dengan *Tangibles* dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Tangibles akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya ruang tunggu yang nyaman yang diberikan kepada masyarakat pada saat mengambil barang bukti;

- b. Penampilan ASN (Aparatur Sipil Negara) yang baik dalam melayani pengambil barang bukti;
- c. Terdapat alat transportasi gratis untuk pengembalian barang bukti ke rumah pemilik barang bukti.

2. *Reliability*

Yang dimaksud dengan *Reliability* dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan Kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat dan benar di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Reliability akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat pegawai yang memberikan pelayanan sesuai prosedur;
- b. Adanya Kemudahan dalam prosedur pelayanan pada saat mengambil barang bukti;
- c. Adanya pemberian informasi yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. *Responsiveness*,

Yang dimaksud dengan *Responsiveness* atau daya tanggap dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan kemauan atau keinginan melayani masyarakat dengan cepat pada Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Responsiveness akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya pegawai yang cepat tanggap pada saat memberikan pelayanan pengambilan barang bukti;

- b. Terdapatnya pegawai yang mampu menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat;
- c. Terdapatnya pegawai yang cepat dalam memberikan solusi kepada pengambil barang bukti.

4. *Assurance*

Yang dimaksud dengan *Assurance* atau daya tanggap dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan Pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan dan sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Assurance akan di lihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Terdapatnya pegawai yang ramah dan sopan santun saat melakukan proses pelayanan pengambilan barang bukti;
- b. Adanya pengembalian barang bukti yang tidak dipungut biaya;
- c. Terdapatnya tanda terima bukti atau berita acara yang diterima setelah mengambil barang bukti.

5. *Empathy*

Yang dimaksud dengan *Empathy* dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai.

Empathy akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut :

- a. Terdapat perhatian pegawai terhadap masyarakat yang dilayani;
- b. Terdapat pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani;
- c. Terdapat kemampuan pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Untuk mengukur Analisis Pelayanan di Kantor Kejaksaan Negeri Dumai tersebut diatas, Maka peneliti Menetapkan dengan menggunakan Skala Pengukuran Rating Scale yaitu sebagai berikut :

Baik : Diberi Skor 3

Cukup Baik : Diberi Skor 2

Tidak Baik : Diberi Skor 1