

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Berawal dari latar belakang permasalahan yang penulis kemukakan sebelumnya yaitu tentang pelayanan publik pada UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau yang merupakan objek dari permasalahan dalam penelitian ini, maka upaya dalam mencari penyelesaian masalah ini, penulis akan mengemukakan beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

1. Pengertian Analisis

Menurut Satori Komaryah (2014:200) Analisis adalah usaha untuk mengurangi suatu masalah menjadi bagian-bagian. Sehingga, susunan tersebut tampak jelas dan kemudian bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:335) Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola atau cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antara bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

Menurut Nana Sudjana (2016:27) berpendapat bahwa analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian sehingga jelas hirarkinya dan atau susunannya. Sedangkan menurut Abdul Majid (2013:54) Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian,

membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan diantaranya beberapa yang dalam kesatuan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu usaha mengklasifikasikan suatu masalah ke dalam sub-sub atau bagian yang nantinya dapat memecahkan masalah atau menemukan solusinya.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Pasolong (2017:147) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen.

Menurut Moenir (2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan-pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan. Menurut Sianipar dalam Dyah Mutiarin & Arif Zainudin (2015:91) Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan

seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Menurut Napitupulu (2012:167) pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan jumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain baik secara berwujud maupun tidak berwujud.

3. Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011 : 15) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan kelompok dan tata cara yang ditetapkan.

Sedangkan Moenir (2010 : 6) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung

secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Hayat (2017 : 22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Sedangkan menurut Sinambela (2010:14) pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Menurut Bambang (2011:108) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang-undangan. Sedangkan menurut Komarudin (2014:25) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2014:5) Pelayanan Publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi (2015:223) pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Adminisitratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan kartu penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemiliki kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB) dan paspor.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyedian air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan, trotoar dan pelayanan sosial.

4. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Fitsimons dan Fitsimons dalam Sinambela (2017 : 7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. *Realibity* (Keandalan) merupakan kemampuan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibility* (Bukti Langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Emphaty* (Perhatian) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisa dan memahami serta menghindari kesalahan pengertian maka untuk memberikan batasan tentang konsep penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis adalah proses untuk menghasilkan pengetahuan yang dihubungkan dengan konsep teori terhadap sesuatu yang dilakukan, yang pengujinya dilakukan secara empiris yaitu langsung mengenai hubungan antara konsep dan tindakan yang dilakukan.

2. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pengguna Ro-Ro oleh pihak UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa kapal Ro-Ro.
3. Penyeberangan Roll on-Roll off (Ro-Ro) adalah rangkaian kegiatan atau suatu proses yang dikerjakan oleh secara rutin oleh petugas UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dengan hasil pelayanan publik nya adalah penumpang dan kendaraan yang menggunakan Kapal Ro-Ro dari Rupat menuju Dumai.
4. UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait alur moda transportasi (kapal Ro-Ro).

Dengan berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diuraikan diatas, maka untuk keseragaman konsep perlu kiranya konsep-konsep tersebut dapat dioperasikan. Agar tidak terjadi kesalahpahaman sesuai dengan tujuan penelitian. Jelasnya dapat dilihat konsep yang dikemukakan berikut ini :

1. Pelayanan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Yang dimaksudkan dengan pelayanan adalah serangkaian kegiatan dari UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan

Provinsi Riau yang berlangsung secara rutin dan terus-menerus meliputi seluruh kegiatan pelayanan terhadap penumpang yang akan berangkat ke Dumai dengan menggunakan kapal Ro-Ro di pelabuhan Rupert.

2. Pelayanan publik UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan oleh UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada penumpang berkenaan dengan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan penumpang pengguna kapal kapal Ro-Ro dari Rupert menuju Dumai.

Untuk melihat penilaian pelayanan publik dari UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau penulis menggunakan teori yang dirumuskan Fittsimons dan Fittsimons dalam Sinambela (2017 : 7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. *Realibility* (Keandalan)

Yaitu kemampuan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tepat dan dapat diandalkan.

Maka pelayanan publik UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dilihat dari sub indikator berikut ini :

- 1) Kemampuan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.
- 2) Memiliki pengalaman kerja dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Ro-Ro.
- 3) Petugas tidak memungut biaya tambahan kepada penumpang saat memberikan pelayanan.

2. *Tangibility* (Bukti Langsung)

Yaitu penampilan fasilitas pendukung dan peralatan yang digunakan petugas dan alat komunikasi, untuk meningkatkan citra UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau.

Maka pelayanan publik UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dilihat dari sub indikator berikut ini :

- 1) Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan dalam aktivitas pelayanan demi kenyamanan pengguna Ro-Ro.
- 2) Alat komunikasi dilapangan untuk kerja sama tim petugas yang bekerja.
- 3) Membantu memberitahu pengguna Ro-Ro untuk persiapan keluar-masuk kapal.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kesediaan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk membantu pengguna Ro-Ro dan memberikan pelayanan secara cepat kepada pengguna Ro-Ro.

Maka pelayanan publik UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dilihat dari sub indikator berikut ini :

- 1) Kesediaan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau untuk membantu mengarahkan pengguna Ro-Ro menuju Ro-Ro.
- 2) Ketanggapan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam memberikan layanan segera kepada pengguna Ro-Ro.
- 3) Tanggap dalam mengatur antrian jalur masuk ke dermaga.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kecakapan, kesopanan petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna Ro-Ro.

Maka pelayanan publik UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dilihat dari sub indikator berikut ini :

- 1) Pengetahuan lapangan oleh petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada pengguna Ro-Ro
- 2) Kecakapan kerja dari petugas dalam melayani pengguna Ro-Ro

- 3) Adanya jaminan kecelakaan jika terjadi kecelakaan pada jalur pelayaran.

5. *Emphaty* (Perhatian)

Yaitu adanya rasa peduli dan perhatian dari petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada setiap pengguna Ro-Ro secara individual mencakup akses komunikasi, dan memberikan pengertian terhadap pengguna Ro-Ro.

Maka pelayanan publik UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau dilihat dari sub indikator berikut ini :

- 1) Adanya rasa peduli dari petugas UPT Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau kepada setiap pengguna Ro-Ro secara individual.
- 2) Tidak arogan dan tidak marah-marah dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.
- 3) Adanya jalur prioritas untuk jalur ambulance yang membawa pasien darurat.

Selanjutnya untuk mengukur pelayanan publik pada setiap masing-masing sub indikator diatas, dapat dikatakan :

Baik : diberi skor : 3

Cukup Baik : diberi skor : 2

Tidak Baik : diberi skor : 1