

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan juga pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Prinsip pada dasarnya adalah suatu “pikiran dasar” (*basic thought, grondgedachte*) yang menjadi landasan dari suatu tata hubungan (*relationship*). Secara etimologis menurut Suryadi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahwa prinsip dapat diartikan sebagai asas, kebenaran yang jadi pokok dasar orang berfikir, bertindak dan sebagainya. Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berfikir atau bertindak.

Undang-undang No 25 tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mahmudi (2015:219) mengatakan pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam rangka memberikan pelayanan publik.

Sementara itu, *Gronroos* dalam Ratminto dan Atik (2018:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Hal senada juga dikatakan Moenir (2006:40) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir (2006:47) mengatakan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan itu meliputi:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Moenir (2006:127) juga menjelaskan faktor pendukung pelayanan adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pelayanan. Sarana terbagi atas dua macam yaitu sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu serta fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain.

Kemudian, Sinambela (2006:4), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Selanjutnya, Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:16) berpendapat terdapat pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sementara itu menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Bambang (2009:25) mengatakan bahwa pelayanan memiliki makna pengabdian yang menguatkan efisien dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang bukan hanya untuk segelintir orang.

Kemudian, Bambang (2009:106), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari teori diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang/kelompok orang dengan berdasarkan faktor materil dengan melalui system, proses, metode tertentu guna untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak masing-masing. Dari keempat hal diatas tersebut yang menjadi harapan semua setiap orang atau masyarakat yang berusaha langsung dengan aparatur pemerintah yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan menurut Mahmudi (2015:226) harus terdiri dari:

1. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

5. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sementara itu, Thoha (2002:43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

- a. Pelayanan yang merata dan sama
- b. Pelayanan yang diberikan tepat waktu
- c. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang atau jasa
- d. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkisanambungan
- e. Pelayanan merupakan yang selalu meningkatkan kualitas

Dari lima unsur diatas, maka jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menerima layanan, pegawai harus berpedoman terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kemudian, Mahmudi (2015:224) mengatakan instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. *Transparansi*

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

2. Akuntabilitas

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

3. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus 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. Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus

memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, Menurut Mahmudi (2010:229) ada sepuluh prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi Produk Pelayanan Publik

Yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

6. Keamanan

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian waktu.

7. Tanggung jawab

Yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persalan dalam pelaksanaan publik.

8. Kemudahan Akses

Yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat

Selanjutnya, Surjadi (2009:65-66) ada dua belas prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/

sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Tidak Diskriminatif

Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Bertanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kejujuran

Cukup jelas.

10. Kecermatan

Hati-hati, teliti, dan telaten.

11. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan Kenyamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Menurut Silaban (2021:111) Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan sesuai dengan harapan. Kepuasan masyarakat dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan pelayanan yang menyangkut dimensi-dimensi sebagai berikut: (a) Tangibles (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan, serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan; (b) Reliability (kehandalan), yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan; (c) Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan; (d)

Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan 'resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan; (e) Empathy (empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk menghindari kesalah pahaman 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

Yang dimaksud dengan Pelayanan dalam penelitian ini adalah segala rangkaian yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan aturan dan undang-undang yang berlaku saat ini.

3. Publik

Yang dimaksud dengan Publik dalam penelitian ini adalah sekelompok orang atau orang yang jelas yang menjalin hubungan dan juga dapat diartikan sebagai banyak orang atau juga umum.

4. Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan Pelayanan Publik dalam penelitian ini adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mempermudah analisa dan menghindari kesalahpahaman terhadap penggunaan konsep dalam penelitian ini penulis menggunakan teori menurut Silaban (2021:111) dengan lima indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (fasilitas fisik)

Yang dimaksud dengan *Tangibles* (fasilitas fisik) dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Tangibles (fasilitas fisik) yang dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengelolaan administrasi
- b. Adanya kebersihan ruangan dan lingkungan dalam pelaksanaan pelayanan

- c. Adanya pegawai berpakaian rapi yang sesuai dengan peraturan pada saat pelaksanaan pelayanan

2. *Reliability* (kehandalan)

Yang dimaksud dengan *Reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan pemberian pelayanan dengan tepat dan benar Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Reliability (kehandalan) akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan
- b. Adanya kesesuaian biaya pelayanan dengan standar
- c. Adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tepat dan benar

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yang dimaksud dengan *Responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan keinginan melayani masyarakat dengan cepat pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Responsiveness (daya tanggap) akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pegawai yang merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Adanya pegawai menyelesaikan setiap masalah dan pengaduan pengurusan dengan cepat dan tepat

- c. Adanya pegawai yang selalu siap untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan

4. *Assurance* (jaminan)

Yang dimaksud dengan *Assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Dari pihak Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dalam memberikan pelayanan.

Assurance (jaminan) akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya jaminan legalitas dalam penyelenggaraan pelayanan
- b. Adanya jaminan tepat waktu yang diberikan pegawai pada saat proses pelayanan
- c. Adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya

5. *Empathy* (Empati)

Yang dimaksud dengan Empati dalam penelitian ini adalah yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai.

Empati akan dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya keramahan pegawai dalam memberikan informasi pelayanan
- b. Adanya sikap simpatik pegawai kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan
- c. Adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan masyarakat

Untuk pengukuran dari keseluruhan sub indikator dari indikator diatas tentang Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dalam penelitian dapat dikatakan:

Baik : Diberi Skor 3

Cukup Baik : Diberi Skor 2

Tidak Baik : Diberi Skor 1