

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. KerangkaTeori

Prinsip adalah suatu “pikiran dasar” (*basic Thought, groundgedachte*) yang menjadi landasan dari suatu tata hubungan (*relationship*). Secara etimologi 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 untuk berpikir atau bertindak.

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu:

- 1) Perihal atau cara melayani
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Albert dalam Mubarak (2019:12), mengatakan pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang di terima oleh sebuah pengguna jasa, sebagai salah satu kekuatan untuk menggerak ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu bisnis.

Pelayanan menurut Kotler dalam Rachman (2021:6) adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Soetopo dalam Maulidiah (2014:36) juga memberikan definisi tentang pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain.

Kotler dalam Mubarak (2019:11) juga menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Hardiansyah (2011:10-12) mengatakan bahwa pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan hal jual beli barang atau jasa.

Pendapat lain dikemukakan oleh Ratminto (2006:2) pelayanan adalah suatu 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. Berdasarkan pendapat tersebut, memberikan gambaran bahwa pelaksanaan pelayanan keberhasilannya melibatkan pihak yang dilayani dan pihak yang melayani dengan memperhatikan

proses pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi pihak yang dilayani.

Moenir (2014:40) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Lukman dalam Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020:30) mendefinisikan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Bambang (2009:25) juga 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.

Menurut Gronroos dalam Rachman (2021:6) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Werella dalam Maulidiah (2014:38)

menyatakan bahwa pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada unsur masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Pasal satu (1), Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999:18) yaitu : Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sedangkan menurut Lijan Poltak S dalam Rachman (2021:11) istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, Negara.

Mahmudi dalam Kamaruddin Sellang, (2019:23) 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. Sedangkan Lewis dan Gilman dalam Kamaruddin Sellang, (2019:22) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Rachman (2021:11) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Mukarom dan Laksana dalam Tarigan Arahta (2019:17) menyatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lukman dalam Taufiqurokhman dan Evi (2018:72) pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Komarudin (2013:25) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan dilaksanakan dengan enam prinsip:

1. Keterpaduan
2. Ekonomis

3. Koordinasi
4. Pendelegasian atau pelimpahan wewenang
5. Akuntabilitas
6. Aksebilitas

Lovelock dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:45) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan publik, yaitu :

1. *Tangible* (Terjamah)

Seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas materil.

2. *Realiable* (Handal)

Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.

3. *Responsiveness*

Rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.

5. *Empaty*

Perhatian perorangan pada pelanggan

Selanjutnya menurut Komarudin (2013:28-29) menyatakan bahwa prinsip pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan

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 bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, personal, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan 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. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab 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. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

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

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip pelayanan publik menurut Mahmudi (2015:224-225) antara lain:

1. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat jangan ditakut-takuti”.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa,

atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan diselesaikan.

4. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

5. Akurasi produk pelayan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

7. Tanggungjawab

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

8. Kemudahan akses

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

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Adapun alasan penulis menggunakan teori di atas karena perlu adanya pembenahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dengan cara memperhatikan prinsip yang seharusnya dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

B. Operasional Variabel Penelitian

Agar lebih jelas dalam menganalisa dan untuk menghindari kesalahpahaman yang terjadi dalam penelitian ini terhadap penggunaan konsep teori yang masih bersifat abstrak, maka penulis mencoba merealisasikan sesuai dengan permasalahan yang diteliti pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Adapun konsep-konsep yang dipergunakan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis dalam penelitian ini yaitu adalah proses untuk menjelaskan dan menguraikan berbagai aspek yang ditemui dalam pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan dengan berpedoman pada konsep teori prinsip pelayanan yang dijadikan pedoman dalam menganalisa untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian.

2. Prinsip

Pengertian prinsip adalah dasar, pondasi, atau sesuatu kebenaran yang menjadi pokok atau tumpuan berfikir. Acuan atau pedoman dalam melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

3. Pelayanan Publik

Yang dimaksud pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Prinsip Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan prinsip pelayanan publik dalam penelitian ini adalah dasar pedoman pada keseluruhan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai beserta objek penelitian,

dalam berfikir, bertindak menjalankan tugasnya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui prinsip pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menggunakan konsep teori Mahmudi (2015:224-225) antara lain:

1. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat jangan ditakut-takuti”. Kesederhanaan prosedur akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak berbelit-belit
- b. Adanya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman standar operasional pelayanan (SOP)
- c. Adanya prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa,

atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat pembagian kerja yang jelas sesuai tugas masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan
- b. Adanya kejelasan informasi tentang persyaratan administrasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
- c. Terdapat kepastian dan kejelasan biaya dalam pelayanan administrasi

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan beberapa lama proses pelayanan diselesaikan. Kepastian waktu akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya standar waktu yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap pengurusan
- b. Adanya pemberian informasi kepada masyarakat tentang waktu penyelesaian proses pelayanan
- c. Adanya komitmen petugas pelayanan dalam menyelesaikan jenis pengurusan sesuai dengan waktu yang dilayani

4. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah. Akurasi produk pelayanan publik akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya legalitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
- b. Terdapat jaminan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kekuatan hukum
- c. Adanya keabsahan produk pelayanan yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi. Kelengkapan sarana dan prasarana akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Tersedianya fasilitas kerja yang mendukung dalam proses pelayanan
- b. Tersedianya ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan
- c. Tersedianya papan informasi untuk mudah masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada

masyarakat dalam pemberian pelayanan. Keamanan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kebenaran pelayanan sesuai dengan identitas masyarakat yang dilayani
- b. Terdapatnya hasil pelayanan yang dapat dijadikan alat bukti untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan
- c. Terdapatnya proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang ada

7. Tanggungjawab

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

Tanggungjawab akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya tanggungjawab pegawai terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan
- b. Adanya tanggungjawab pegawai atas tugas yang diberikan oleh pimpinan
- c. Adanya tanggungjawab petugas pelayanan dalam menindak lanjuti berkas yang tertunda

8. Kemudahan akses

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

telekomunikasi dan informatika. Kemudahan akses akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kemudahan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis layanan
- b. Tersedianya proses pelayanan yang dapat diakses secara online
- c. Terdapat kemampuan pegawai untuk memanfaatkan teknologi yang ada dalam memudahkan urusan pelayanan

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas). Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat jam kerja
- b. Adanya keramahan pegawai dalam melayani masyarakat
- c. Adanya kesopanan pegawai bersikap dan rapi dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya. Kenyamanan akan dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang nyaman untuk masyarakat yang sedang mengantri
- b. Adanya toilet yang bersih pada gedung penyedia pelayanan
- c. Terdapatnya area parkir serta tempat ibadah yang nyaman

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa setiap indikator terdiri dari masing-masing 3 (tiga) sub indikator yang selanjutnya akan dijadikan acuan dalam pembuatan angket penelitian masing-masing. Untuk mengukur Prinsip Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai tersebut di atas, maka peneliti menetapkan dengan menggunakan skala pengukuran sebagai berikut:

- Baik : Diberi Skor 3
- Cukup Baik : Diberi Skor 2
- Tidak Baik : Diberi Skor 1