

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sutatik dengan judul penelitian “Analisis Perbandingan Pelayanan Publik Dengan Sistem Manual dan Online”(Studi Pembayaran Rekening di Perusahaan Listrik Negara Kota Samarinda). Dalam penelitiannya menjelaskan, penelitian ini berupaya membandingkan pelayanan publik dengan sistem manual dan online dalam pembayaran rekening listrik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran perusahaan listrik negara menjadi lebih detail dan rinci. Perbandingan pelayanan publik dalam pembayaran rekening listrik dengan sistem manual dan online bisa dilihat dari hal mekanisme, biaya/retribusi dan waktu pelayanan. Berkenaan dengan mekanisme sistem online perbedaan mekanisme pembayaran secara manual di kantor PLN berjalan lebih lama dan kurang efektif bagi pelanggan dengan adanya perubahan pelayanan pembayaran listrik secara online menjadi lebih mudah dan efektif bagi pelanggan. Sumber yang diperoleh dari jurnal (Program Studi Ilmu Pemerintahan, FSIP, Universitas Mulawarman), ISSN 000-0000, Vol 2 No 4 2014.
2. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayu Aditya Oktavya dengan judul “Penerapan (*Electronic Government*) *e-Government* Pada Kantor Pelayanan

Pajak Pertama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang”. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *electronic government (e-government)* pada kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang belum dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut dikarenakan antara lain ialah Pertama, kurangnya kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi terhadap penggunaan *electronic government (e-government)*. Kedua, kurangnya persiapan SDM yang terlihat pada penempatan jabatan yang tidak sesuai dengan jenjang pendidikan dan keahliannya serta posisi *Operator Console* yang hanya ditangani oleh satu pegawai saja. Kemudian yang ketiga, untuk hal dukungan dalam bentuk anggaran tidak menjadi prioritas utama dalam pengembangan *electronic government (e-government)*. Terakhir yang keempat, dari segi infrastruktur bagi pegawai kantor pelayanan pajak (KPP) khususnya pada seksi pengolahan data dan informasi sudah memadai namun infrastruktur yang disediakan untuk masyarakat masih kurang dikarenakan hanya terdapat satu unit komputer saja. Kemudian kendala yang dihadapi ialah kurangnya sosialisasi yang secara khusus dari pihak kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama dalam memperkenalkan maupun memberikan edukasi terhadap masyarakat mengenai *electronic government (e-government)* sehingga membuat masyarakat apatis terhadap penerapan *e-government* tersebut. Sumber yang diperoleh dari jurnal (Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik, Universitas Mulawarman), ISSN 0000-0000, Vol 3 No 3, 2015.

3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rina Mei Minarsih dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Hasil penelitiannya menjelaskan dari analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Terminal mengalami peningkatan yang baik dengan adanya beberapa inovasi pelayanan yang terkait *Smart Card* yang merupakan sistem komunikasi online bis antar terminal yang berfungsi mengetahui jumlah penumpang dan rit bus. Sumber yang diperoleh dari jurnal (Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FSIP, Universitas Airlangga), ISSN 2303-341X, Vol 1 No1, Januari 2013.
4. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Diah Nur Fitriana dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang inovasi *Boarding Pass System* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). Dengan hasil penelitian, *boarding pass* merupakan inovasi PT KAI guna meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam proses pertiketan yang memiliki tujuan “Satu Penumpang Untuk Satu Tempat Duduk” dimana saat check-in dilakukan validasi atau keabsahan tiket agar terjadi kesesuaian antara nama penumpang yang tertera pada tiket dengan kartu identitas penumpang sehingga hanya penumpang yang bertiket secara sah atau menggunakan kartu pass (*boarding pass*). Setelah dua tahun berjalan inovasi boarding pass system meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun gubeng surabaya berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan

pengguna layanan di stasiun gubeng. Sumber yang diperoleh dari (Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FSIP, Universitas Airlangga), ISSN 2303-341X, Vol 2 No 1, Januari 2014.

5. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hilda dengan judul “Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II”. Hasil penelitiannya menjelaskan, jenis inovasi layanan di kantor pertanahan kota surabaya II dikemas ada lima kegiatan yakni, Komputerisasi layanan pertanahan, *Quick Service*, Lantum, *Saturday Open/Weekend Service*, *One Day Service*, Larasita. Berdasarkan kesimpulan dari lima indikator kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dapat ditarik garis besarnya bahwa kualitas pelayanan di kantor pertanahan kota surabaya II sudah cukup baik, dan juga saranan informasi pelayanan yang masih kurang. Daya tanggap petugas pemberi layanan sudah cukup cepat dan tanggap tetapi belum diimbangi dengan kemampuan yang cukup dimana sumber daya manusia dinilai masih kurang perlu untuk dikembangkan. Sumber yang diperoleh dari (Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FSIP, Universitas Airlangga), ISSN 2302-341X, Vol 2 No 1, Januari 2014.

2.2 LANDASAN TEORI

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 :“ 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu, pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. (Safrony, 2012: 49-51).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai:” Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang

dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang -undangan.

Senada dengan itu, (Mukarom, 2015: 83-84) mengatakan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, posisi klien sangat kuat (*empowered*). Sebaliknya, dalam pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi publik, posisi klien sangat lemah (*powerless*). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian keinginan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dalam rangka mempersiapkan atau memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal: a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik, pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasal 34 UU No.25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif.
- b. Cermat.
- c. Santun dan ramah.
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
- e. Profesional.
- f. Tidak mempersulit.
- g. Patuh pada perintah atasan sah dan wajar.
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai dan akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.
- n. Sesuai dengan kepantasan.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga menerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat terjadi pelayanan yang diberikana jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul senjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk mengitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu. (Mahmudi, 2010: 230).

Menurut (Mukarom, 2015: 85), standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Selanjutnya (Hardiyansyah, 2011: 28) menyatakan untuk melengkapi standar pelayanan ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi Petugas Pelayanan
- i. Pengawasan Intern
- j. Pengawasan Extren
- k. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

2.2.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/2004 ada beberapa pola pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Fungsional pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Terpusat pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut
 1. Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 2. Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
 3. Gugus, tugas, petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.2.5 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut.

- a. Transparansi bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum
- b. kepastian
- c. kepastian hukum
- d. kesamaan hak
- e. keseimbangan hak dan kewajiban
- f. keprofesionalan
- g. partisipatif
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

- i. keterbukaan
- j. akuntabilitas
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- l. ketepatan waktu
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.2.6 Indikator Pelayanan Publik

(Mukarom, 2015: 125-126) Fitzsimmons berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

- a. *Reliability*, ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance*, ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e. *Empati*, ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan indikator pelayanan publik, PT. Jasa Raharja (Persero) memiliki kelima indikator diatas pada saat melakukan pelayanan kepada korban/ahli waris.

2.2.7 Kelompok Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep.MENPAN No.63/2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administratif, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh: KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BKPB, SIM, STNK, IMB, dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.2.8 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Stamatis (1996) (Istianto, 2011: 118), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayan adalah merubah

paradigma, perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan umum namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Dewasa ini, kesadaran akan peningkatan kualitas pelayanan dipacu oleh penerapan manajemen mutu terpadu (MMT), bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah diadaptasi pada berbagai organisasi publik dan nonprofit, bahkan pada lembaga pemerintah terutama di negara maju, tapi kecenderungan pada tingkat global memaksa negara berkembang untuk berupaya meningkatkan daya saingnya (*competitive advantage*) dalam menyediakan pelayanan, khususnya pelayanan aparatur. Untuk menyediakan pelayanan kualitas, selayaknya model pelayanan MMT (*total quality management*) perlu diterapkan pada lembaga pemerintah. Meskipun konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan, tetapi dapat dikondisikan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki lembaga pemerintahan. Bagaimanapun MMT merupakan komitmen terpadu yang penuh didedikasikan terhadap kualitas melalui penyempurnaan proses berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Hal ini bekerja berdasarkan fakta dan data yang benar bukan dibuat-buat untuk memenuhi persyaratan tertentu. Disamping itu, konsep TQM bukan hanya menyentuh aspek kualitas produk, tetapi juga berbicara pemuasan konsumen. Bahkan konsep *next process in the consumer* sudah harus dimulai dalam proses TQM. Jadi dalam konsep TQM, selain kualitas harus ditingkatkan, juga *cost reduction* harus dipikirkan, dan *consumer satisfaction* yang jadi andalan memenangkan persaingan. Rumusan pelayanan yang dikemukakan diatas sangat

representatif untuk semua organisasi. Memang TQM dilahirkan dari organisasi profit, tetapi pada lembaga pemerintah disamakan dengan pelayanan. Ada berbagai penekanan dalam TQM yang dapat diadaptasi pada lembaga pemerintah, antara lain bahwa kualitas harus dikembangkan pada awal proses dan tidak ditambahkan kemudian agar dapat menghemat banyak dana, waktu, daya, dan memperkecil tingkat absensi. Aturan TQM yang dapat dimanfaatkan dalam lembaga pemerintah, adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik.
- b. Kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari suatu pemeriksaan atau inspeksi.
- c. Kualitas menuntut kerja sama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.
- d. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan. Selanjutnya ditekankan bahwa pada saat diperlukan perbaikan perubahan, misalnya dalam sistem dan prosedur, tindakan yang cepat dan perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar peningkatan kualitas. (Safroni, 2012: 69-70)

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *easeof use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dan sebagainya bahwa

kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus. Kualitas memegang peranan kunci dalam organisasi, oleh karena tujuan dari pada organisasi tanpa adanya kualitas maka tujuan itu menjadi tidak efektif. Kualitas menunjukkan suatu pencapaian yang melebihi harapan pelanggan atau harapan masyarakat. Kualitas juga merupakan kondisi yang selalu berubah sesuai dengan harapan-harapan masyarakat yang mencakup produk, jasa, manusia, proses produksi dan lingkungan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

(Sinambela, 2014: 6)

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Senada dengan itu Zeithmal (1990) (Sedarmayanti, 2010: 54)

mengidentifikasi sepuluh dimensi tolak ukur kualitas pelayanan yakni:

- a. Akses, kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan
- b. Komunikasi, menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen.
- c. Kompetensi, memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan.
- d. Rasa hormat, meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkatan staf.
- e. Kredibilitas, mencakup kepercayaan, reputasi, dan citra.
- f. Keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- g. Daya tanggap, memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan.
- h. Keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan, dan kerahasiaan.
- i. Bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan fasilitas, staf, dan penampilan.

- j. Memahami konsumen, mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen.

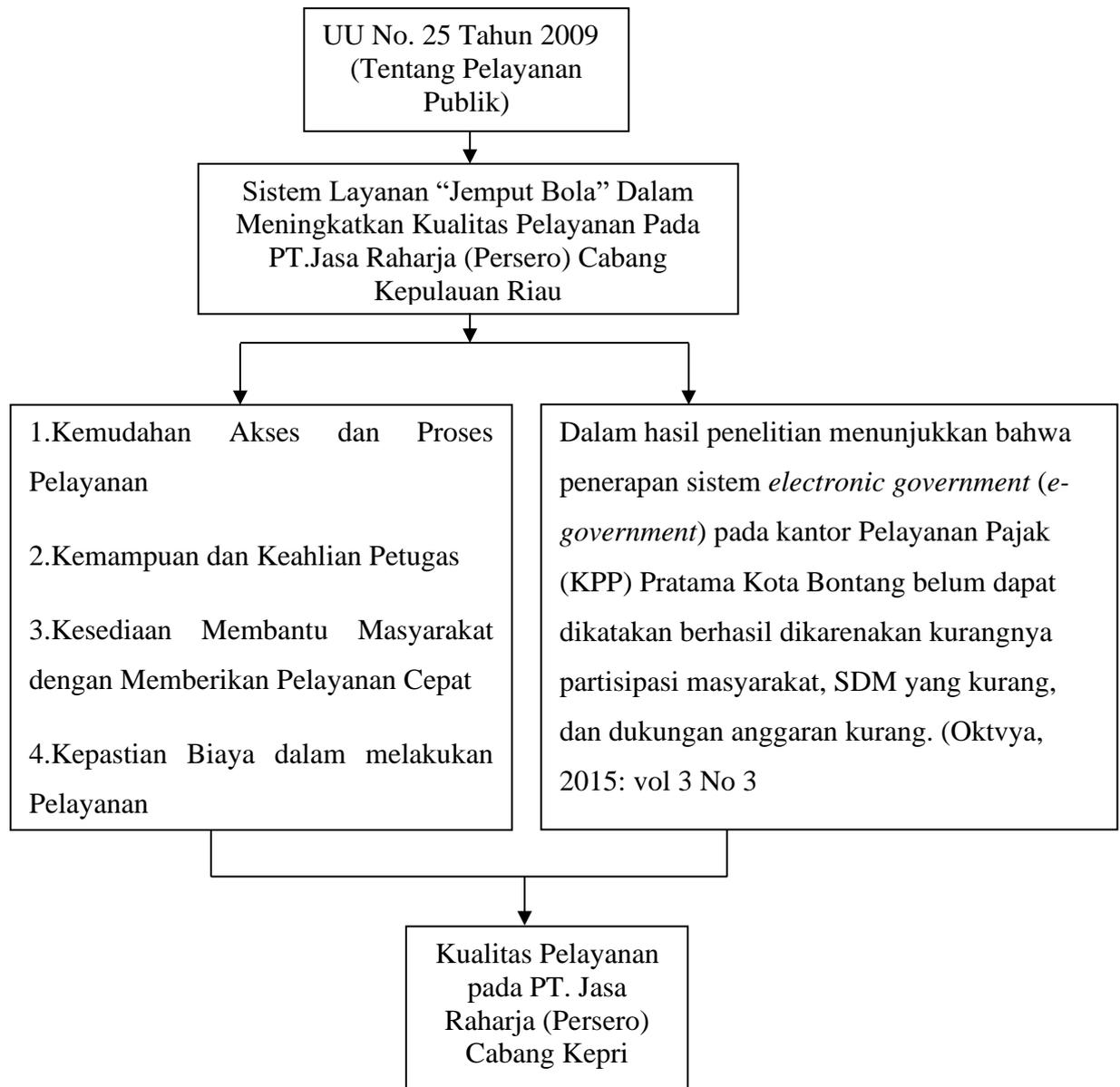
Kualitas pelayanan dapat diukur dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, Zeithaml dkk (1990) (Hardiyansyah, 2011: 46)

- a. *Tangibles* (berwujud), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti: peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.
- b. *Reliability* (Handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- c. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
- e. *Empathy* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Adapun indikator kualitas pelayanan publik yang menjadi pisau analisis dalam penelitian ini yakni:

1. Kemudahan Akses dan Proses Pelayanan.
2. Kemampuan dan Keahlian Petugas Jasa Raharja (Persero).
3. Kesiediaan Membantu Masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan Cepat dan Tepat.
4. Kepastian Waktu dan Biaya dalam memberikan Pelayanan.

2.3 KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran