

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pelayanan Publik

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Untuk lebih mendalami apa yang dimaksud dengan pelayanan publik secara konseptual, maka perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Wasistiono (2021:12) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Lukman (2021:12) juga menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Sedangkan Pengertian publik menurut Fredrickson (2021:12) ialah merupakan suatu masyarakat dan semua penduduk yang berpartisipasi di dalamnya. Skelcher (2021:13) juga menyatakan bahwa publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik.

Dalam pengertian yang lebih spesifik, Irfadat (2021:13) menyatakan bahwa Pelayanan Publik merujuk pada tindakan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat, sebagai bagian dari tanggung jawabnya terhadap publik. Pelayanan ini dapat diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat, sesuai dengan jenis dan tingkat kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023, Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai hasil kerja birokrasi publik yang diterima secara luas oleh masyarakat atau warga negara. Definisi ini menandakan bahwa pelayanan publik

merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan serta mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Syahrudin (2020:69) juga menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Dwiyanto (2021:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayan itu sendiri bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2021:19) bahwa karakteristik pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tak berwujud), bermakna bahwa pelayanan publik tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) *Inseparability* (tak terpisahkan), bermakna bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
- 3) *Variability* (bervariasi), bermakna bahwa pelayanan sangat beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan, kapan dan di manapun serta kepada siapa pelayanan diberikan.

- 4) *Perishability* (dapat dimusnahkan), bermakna bahwa pelayanan tidak dapat disimpan sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, mencakup dalam hal persyaratan, unit kerja dan perincian biaya.
- 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) Tanggung jawab pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh dan memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.1.4 Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratiminto (2021:23) Terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan, Berikut ini adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- 1) Empati dari pegawai yang bertugas dalam mengurus perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan. Mereka diharapkan dapat memahami dan berempati dengan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut.
- 2) Pembatasan prosedur, di mana prosedur-prosedur didesain dengan seefisien mungkin untuk memastikan implementasi konsep “*one stop shop*” secara optimal.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, yang harus didesain dengan tingkat kesederhanaan yang optimal dan kemudian dikomunikasikan secara efektif kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, yang berarti mengurangi jumlah persyaratan yang harus dipenuhi saat mengurus pelayanan. Tujuannya adalah membatasi persyaratan hanya pada jumlah yang benar-benar diperlukan, sekecil mungkin, dan sesederhana mungkin.
- 5) Kejelasan kewenangan, yang menuntut agar kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan dijabarkan secara rinci melalui penulisan bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, diharapkan tidak akan ada tumpang tindih tugas dan kekosongan tugas dalam proses pelayanan.
- 6) Transparansi biaya, di mana biaya pelayanan harus ditetapkan dengan seminimal mungkin dan disampaikan secara sangat terbuka dan jelas kepada masyarakat.
- 7) Menjamin kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa jadwal pelayanan telah ditetapkan dengan tepat dan durasinya telah diatur dengan pasti. Dengan demikian, masyarakat akan memiliki gambaran yang jelas dan tidak merasa cemas atau khawatir terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut.

- 8) Minimalisasi penggunaan formulir, yang mana formulir harus didesain secara efisien dengan tujuan untuk menghasilkan formulir komposit. Formulir komposit adalah satu formulir yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, sehingga mengurangi kebutuhan akan formulir yang berbeda-beda untuk setiap layanan atau keperluan tertentu.
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Tujuannya adalah untuk mengurangi frekuensi masyarakat dalam mengurus izin dengan menetapkan masa berlaku izin sepanjang mungkin. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu terlalu sering memperpanjang izin, dan hal ini akan mengurangi beban administratif dan birokrasi bagi para pemohon izin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban bagi provider dan masyarakat. Hak dan kewajiban kedua belah pihak harus diformulasikan secara tegas dan dilengkapi dengan ketentuan mengenai sanksi dan ganti rugi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban dari kedua pihak diatur dengan jelas dan dapat dipahami dengan baik, serta memberikan pengamanan hukum melalui sanksi dan ketentuan ganti rugi jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu standar layanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah terhadap jenis layanan yang diberikan. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati secara langsung oleh warga karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan.

Dwiyanto (2021:73) menyatakan pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

- 1) *Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

- 2) *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson (2021:74) memasukkan dimensi waktu kedalam indikator kualitas pelayanan publik yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Kinerja pelayanan publik terdiri dari:

- 1) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan outpun yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- 2) Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan client.
- 3) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara output dan input.
- 4) Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal.
- 5) Kepuasan menunjuk kepada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- 6) Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
- 7) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya.
- 8) Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan yang akan terjadi.

Syahrudin (2021:75) Menyederhakan indikator kualitas pelayan publik menjadi:

- 1) *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- 2) *Responsiveness* yaitu kesanggupan unruk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 3) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 4) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Melalui langkah-langkah tersebut dapat mengurangi citra buruk pemerintah atas pelayanan publik khususnya pelayanan kependidikan dan catatan sipil. Jika organisasi publik mampu menerapkan atribut kualitas pelayanan tersebut dan melakukan perubahan budaya yang lebih berorientasi pada publik serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai suatu kebutuhan atau jalan hidup maka dimungkinkan akan tercupta organisasi publik yang benar benar dapat memuaskan masyarkat dan implikasinya masyarakat akan memberikan dukungan melalui lehitimiasi terhadap organisasi publik tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Harsono,D.D. (2022). Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Vo.4,No.1. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penulisan artikel ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan program Disdukcapil Online dalam penerbitan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota banjarmasin. Hasil penelitian Layanan menunjukkan bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota banjarmasin telah melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KIA, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi whatsapp melalui ponsel android, biaya yang dikeluarkan hanya sebesar sepuluh ribu rupiah untuk membayar jasa kurir pos yang akan mengantar KIA ke pemohon yang membuat. Penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan menempatkan

petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Dalam hasil penelitian ini juga masyarakat masih banyak belum mengetahui dan memahami tentang pelayanan ini dan diperlukan sosialisasi bagaimana seharusnya pelayanan ini didapatkan oleh masyarakat. kurangnya minat orang tua untuk mendaftar KIA, tidak adanya aturan sanksi dari pemerintah maupun sanksi tertulis didalam kebijakan bagi masyarakat khususnya orang tua yang anaknya tidak memiliki KIA walaupun KIA sudah diwajibkan, masih minimnya kerjasama dengan kemitraan bisnis selain itu juga ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme pelayanan online..

2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Nizam,M.S. (2022) Analisis Kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memberikan pelayanan yang baik namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan terutama kesadaran dan tanggung jawab sumber daya yang memberikan pelayanan. Hal ini dapat ditemukan dalam teori Dwiyanto dan Pasolong mengenai indikator kinerja, seperti akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab
3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lodan,K.T. (2022). Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam. ISSN 2621-2218. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Galang dalam memberikan pelayanan administrasi, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di pulau.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memenuhi pelayanan masyarakat di pulau-pulau sekitar, telah dilakukan beberapa upaya, yaitu melakukan koordinasi dengan pihak kelurahan, bekerjasama dengan pengemudi pompong, menyediakan rumah dinas di kompleks kantor kelurahan, dan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan administrasi yang tersedia. Pola pelayanan administrasi dibuat fleksibel dengan prinsip memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan sebaik-baiknya. Pengalaman pelaksanaan pelayanan administrasi bagi masyarakat menunjukkan bahwa pentingnya peran kecamatan sebagai perangkat daerah. Kecamatan sebagai perangkat daerah dituntut sebagai ujung tombak pelayanan yang perlu melakukan serangkaian strategi dan pembenahan untuk melayani masyarakat. Aparatur kecamatan dituntut untuk mencari cara untuk menyediakan dan mendistribusikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka, bahkan dengan tantangan geografis.

4. Penelitian yang dilaksanakan oleh Rahmawati,S. (2022) Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Tujuan dari untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada indikator yang belum terpenuhi yaitu tangible masih kurangnya lahan parkir, responsiveness petugas masih kurang tanggap dalam memberikan pengarahannya, empathy masih ada petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dimensi assurance masih ada pemohon yang mendapatkan pelayanan melebihi waktu yang telah dijanjikan, serta faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu kurangnya sumber daya manusia.
5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Salsabila,L. (2020). Efektivitas Jogja Smart Service Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.

Vol.13,No.2. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik kajian pustaka dan sumber analisis data didapatkan dari dokumen yang ada di dalam aplikasi Jogja Smart Service. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik di kota Yogyakarta telah terintegrasi di dalam satu layanan aplikasi Jogja Smart Service sehingga dapat digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta dengan efektif dan efisien.

6. Penelitian yang dilaksanakan oleh Prasatya,Y.R. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. Vol. 8 No. 2. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggambarkan bentuk penerapan inovasi pelayanan publik SI SAKTI dan SI BULAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Hasil penelitian menggambarkan penerapan inovasi pelayanan publik berupa SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) menunjukkan hasil yang positif dalam pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Magelang, selain itu informasi tentang sosialisasi inovasi yang telah disampaikan melalui website dan pihak kelurahan dalam kepemilikan data diri seperti kepemilikan Akta kematian dan Akta kelahiran. Kepemilikan data diri tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya setelah diberlakukan inovasi ini.
7. Penelitian yang dilaksanakan oleh Kartika,D.F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait pelayanan administrasi kependudukan di

Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak. Hasil penelitian menunjukkan, dari indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sumber ide-ide inovasi diperoleh dari internal organisasi dan eksternal organisasi. Budaya inovasi adalah kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk melalui sistem pelayanan satu pintu (one get service). Kemampuan dan alat inovasi memiliki performa dan fungsional yang baik dengan didukung adanya bimtek kepada para aparatur pelaksana. Indikator tujuan dan hasil adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan kepengurusan dokumen adminduk, sedangkan hambatan yang dialami yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Poedak sebagai sarana dalam memproses pelayanan adminduk secara online.

2.3 Kerangka Pemikiran

