

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Definisi Kebijakan Publik**

Salah Manusia Menurut Lukman (2021:12) 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 Skelcher (2021:13) yaitu publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik. Dalam arti yang spesifik pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan warga negara dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan asas-asas pelayanan publik. Bahkan, pelayanan publik erat terkait dengan kehidupan manusia. Manusia membutuhkan pelayanan sejak lahir dan publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut terkadang tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris selama ini masih ditandai dengan hal-hal yang rumit, lambat, mahal, tidak pasti, dan melelahkan.

Kepercayaan masyarakat kepada birokrat dipengaruhi oleh pelayanan publik. Pelayanan publik berkualitas tinggi selalu dibutuhkan masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai

jenis pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari pengaturan hingga pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang Pendidikan, Kesehatan, utilitas, dan lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam membangun kepercayaan terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Bahkan peranan masyarakat sebagai pengguna atau penerima pelayanan publik membutuhkan penyediaan pelayanan publik yang jelas dan responsive.

Pelayanan publik ditujukan kepada manusia karena manusia secara alami membutuhkan pelayanan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan (Latif, Mustanir, 2019).

### **2.1.2 Ciri-ciri Pelayanan Publik**

Menurut R.A Supriyono (2022:15) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal sangat penting dalam upaya menarik konsumen.

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang profesional ini adalah sebagai berikut:

1. Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan kesejahteraan rakyat.

2. Sederhana, yaitu menggunakan prosedur atau tata cara pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. Biaya dan kepastian (transparan), meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya secara terbuka;
  - e. Jadwal penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, yaitu bahwa masyarakat harus secara mudah dapat mengetahui prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan secara jelas dan terbuka.
5. Efisiensi mengandung arti sebagai berikut.
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses

pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, yaitu bahwa penyelenggaraan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya apabila ada perubahan waktu maka masyarakat harus diberitahukan lebih awal.
7. Responsif, yaitu mengarah pada daya tanggap dan cepat dalam menanggapi hal yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, yaitu usaha yang cepat dalam menyesuaikan terhadap hal yang menjadi tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang begitu dinamis.

### **2.1.3 Kualitas Layanan Publik**

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas adalah ukuran baik-buruknya suatu produk jasa atau pelayanan yang dilihat dari kesesuaiannya dengan harapan pengguna layanan tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan adanya dua hal pokok dalam pengertian kualitas, yaitu pertama adanya takaran atau ukuran dan kedua harapan pelanggan atau pengguna produk sebagai acuan ukuran dimaksud. Dalam konteks pemerintahan, layanan didefinisikan sebagai proses administrasi yang dapat dipastikan bahwa sistem informasi yang digunakan semakin semakin inklusif dan mudah diakses oleh semua kalangan. Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititikberatkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi,

transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan, sehingga melalui peningkatan pelayanan diharapkan keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, seperti prosedur dan tata pelayanan yang kurang jelas, waktu pelayanan yang tidak tepat, mekanisme pelayanan publik yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang tidak pasti. Peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia layanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai perbaikan untuk masa yang akan datang.

Menurut Potter dalam Supriyono (2021:16) dikemukakan pelayanan yang berkualitas adalah yang memiliki kriteria berikut ini:

- a) Tepat dan relevan, Pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan, dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b) Tersedia dan terjangkau, Pelayanan harus dapat diakses oleh setiap individu atau kelompok yang mendapat prioritas.
- c) Dapat menjamin rasa keadilan, terbuka untuk memperlakukan orang atau kelompok dalam keadaan yang sama.
- d) Dapat diterima, Pelayanan memiliki kualitas berdasarkan teknis dan cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
- e) Ekonomis dan efisien, Dari perspektif pengguna pelayanan, tarif dan pajak dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat.
- f) Efektif, menguntungkan bagi pelanggan dan layanan masyarakat

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat. Hal ini seperti yang dijelaskan bahwa melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Menurut Parasuraman, Zeithaml (Hamirul, 2022:45), terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Dimensi-dimensi tersebut juga berfungsi untuk menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

- a. Tangibles adalah bentuk penampilan fisik, sarana dan prasarana, serta media komunikasi yang digunakan oleh pemerintah. Seperti fasilitas kantor yang nyaman dan bersih, penampilan pegawai yang rapi dan profesional, adanya papan informasi, brosur atau petunjuk layanan yang jelas.

Fungsi: memberikan kesan pertama yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keseriusan pelayanan pemerintah.

- b. Reliability adalah kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang tepat, akurat, dan sesuai janji secara konsisten. Prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit, pelayanan yang sesuai dengan waktu dan hasil yang dijanjikan, konsistensi antara kebijakan dan pelaksanaannya.

Fungsi: membentuk kepercayaan publik terhadap birokrasi dan sistem pelayanan pemerintah.

- c. Responsiveness adalah kesediaan pegawai pemerintah untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap kebutuhan warga. Seperti pegawai responsif terhadap pertanyaan dan pengaduan, pelayanan cepat dalam menangani keluhan masyarakat, adanya saluran komunikasi dan terbuka dan aktif.

Fungsi: menunjukkan bahwa pemerintah hadir dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

- d. Assurance adalah jaminan berupa pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Seperti pegawai memahami peraturan dan dapat memberikan penjelasan yang benar, etika pelayanan yang ramah, adil, dan tidak diskriminatif, adanya jaminan keamanan terhadap data dan hak masyarakat.

Fungsi: meningkatkan kepercayaan publik terhadap profesionalitas aparatur sipil negara.

- e. Emphaty adalah pemberian perhatian secara individual kepada masyarakat dan memahami kebutuhan atau kondisi spesifik warga. Seperti pegawai memperhatikan kelompok rentan seperti lansia, difabel, atau masyarakat tidak mampu, pelayanan yang humanis, sabar dan tidak kaku, serta adanya pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat.

Fungsi: membangun hubungan emosional antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### **2.1.4 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik /Digital**

Dalam teori tata kelola digital, konsep utama yang menjadi landasan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Ambarsari 2024 Ningsih, 2024). Teori ini menekankan pentingnya integrasi teknologi dalam proses pengambilan keputusan dan manajemen organisasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik. Namun, pentingnya implementasi yang efektif dan inklusif dalam konteks Indonesia masih menjadi perdebatan, terutama mengingat tantangan sosial dan infrastruktur yang ada. Pelayanan berbasis digital adalah layanan publik yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan akses informasi dan layanan kepada masyarakat. Pelayanan ini dapat diakses secara daring dari mana saja dan kapan saja tanpa batasan geografis.

Di Indonesia sendiri aplikasi berbasis elektronik digunakan oleh institusi-institusi pemerintah berdasarkan arahan presiden republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government. Salah satu bentuk nyata dari yang terlihat yaitu penyelenggaraan e-Samsat, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR), e-billing, Paspor online, serta perizinan online melalui dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP). Pelayanan berbasis digital dapat memberikan banyak manfaat yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan



3. Mempercepat proses pelayanan
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan
5. Meningkatkan kualitas hidup Masyarakat
6. Memperkuat hubungan antar pemerintah dan masyarakat

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Adillah (2024). Implementasi e-government pada layanan informasi publik berbasis website smart desa digital di desa Tegal Angus Kecamatan Teluknaga. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi e-government pada layanan informasi publik melalui website smart desa digital. Hasil penelitian untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan publik dengan menggunakan teori indikator implementasi kebijakan Edward III yaitu menggunakan indikator komunikasi, indikator sumber daya, indikator disposisi, dan indikator struktur birokrasi. Di dalam indikator struktur birokrasi dijelaskan bahwa fitur layanan di website smart desa digital belum lengkap dan hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang masih perlu mengakses secara manual.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dimaz Fathurokhman (2023). Penerapan layanan pencetakan ulang KTP pada aplikasi kependudukan secara elektronik (LAKSE) di Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah menemukan

fokus penerapan dalam menggunakan aplikasi layanan kependudukan elektronik (LAKSE) dalam pencetakan ulang KTP di Kota Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) masih dilakukan secara manual dan pada saat aplikasi digunakan hanya dapat melakukan cetak ulang KTP yang hilang atau rusak dan penerapannya masih belum tersebar secara luas serta banyak dari masyarakat yang kurang memahami penggunaan aplikasi LAKSE ini.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Arief Dwi Yuliana (2023). Digitalisasi pelayanan pos pembinaan terpadu berbasis android untuk peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode pengumpulan data dan pengembangan software. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat mempermudah petugas dalam mencatat hasil pemeriksaan warga agar penyebaran penyakit dapat di tanggulangi dengan cepat dan juga sebagai sarana untuk pelayanan kesehatan di desa Ringinsari. Hasil penelitian ini menunjukkan penelitian ini mengembangkan aplikasi pos pembinaan terpadu yang dimaksudkan untuk membuat pencatatan data agar menjadi lebih mudah bagi petugas saat menggunakan posbindu. Untuk menghindari pencatatan secara tulis tangan, petugas posbindu sebelumnya harus selalu membawa buku pada kegiatan posbindu. Namun dengan menggunakan aplikasi ini pencatatan dapat dilakukan menggunakan android yang dimiliki petugas dengan demikian petugas tidak harus membawa buku lagi jika sedang bertugas.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Alam (2024). Optimasi pelayanan

publik berbasis elektronik di tingkat kelurahan di Kota Kendari melalui aplikasi LAIKA. Jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis optimasi pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi LAIKA di tingkat kelurahan di Kota Kendari. Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam layanan publik di aplikasi LAIKA namun masih terdapat ruang perbaikan meskipun beberapa indikator nilai rata-rata terendah masih perlu di perbaiki lebih lanjut.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Khaerunnisa (2023). Implementasi inovasi NENG TITU SEHAT (layanan elektronik langsung tiga satu secara hemat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bogor. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini menjamin kemudahan pelayanan dokumen kependudukan bagi pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan dapat memberikan manfaat untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran mengenai masalah NENG TITU SEHAT.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono (2023). Pemanfaatan aplikasi primasi di YPPSB dalam penyelenggaraan layanan pendidikan berbasis digital. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini mempermudah pelayanan administrasi khususnya guru dan karyawan yang berada di YPPSB dalam pendataan guru dan karyawan, memvalidasi data guru serta penggajian dan pembayaran tunjangan guru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan aplikasi

PRIMASI di YPPSB berjalan dengan baik, karena guru dan staf dapat melaporkan administrasi sekolah dengan mudah. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Primasi memungkinkan pelayanan administratif seperti registrasi dan pendataan guru dan karyawan, verifikasi data guru, penggajian dan pembayaran tunjangan lembur guru dan karyawan, dan pengajuan proposal untuk pendataan dan perbaikan aset. Semua ini dilakukan secara otomatis oleh operator yang memegang aplikasi Primasi di YPPSB. Namun, telah ditemukan bahwa ada kemungkinan adanya bug.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan Basri (2020). Sistem informasi layanan digital puskesmas berbasis android (LAGI LEMAS). Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data dan observasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu membantu proses administrasi pada puskesmas, proses antrian pasien, jadwal dokter serta data obat yang tersedia di puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan Dengan menggunakan LAGI LEMAS (layanan digital berbasis puskesmas) berbasis android, pada puskesmas Bayur lor Kecamatan Cilamaya Kulon, Kabupaten Karawang, dapat menjalankan administrasi dengan lebih baik. Proses antrian peserta dapat berjalan dengan baik, pasien dan peserta datang sesuai jadwal dokter yang terdaftar di aplikasi, data obat terorganisir dengan baik, dan laporan pendapatan dan keuangan dapat dilihat secara akurat.
8. Penelitian ini dilakukan oleh Mutiara Ramadhani (2023). Implementasi program SIRANCAK dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Padang

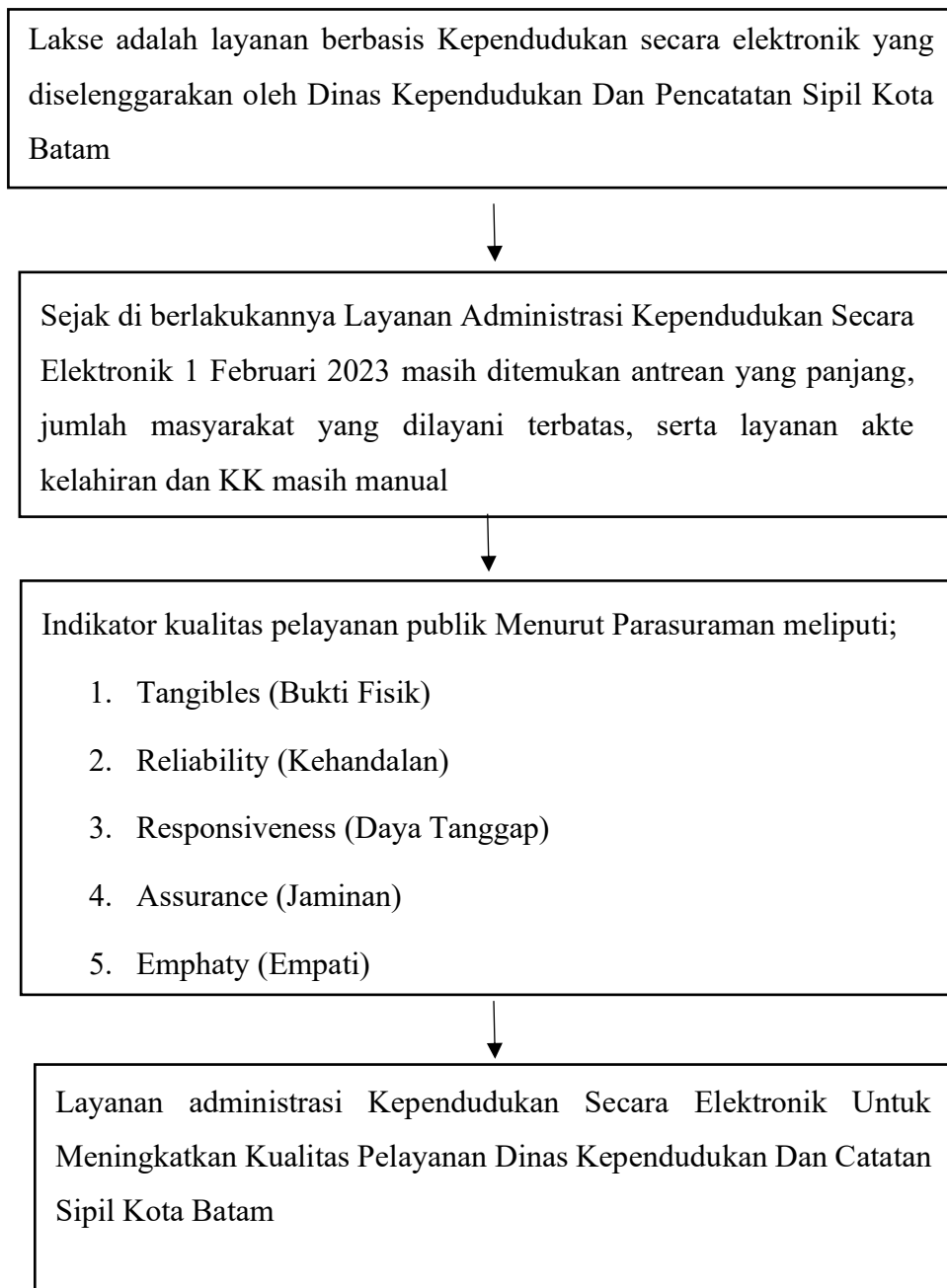
dalam meningkatkan layanan berbasis digital. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hasil penelitian ini menunjukkan Aplikasi Sirancak di Kantor Disdukcapil Kota Padang sangat bagus dan dapat mempermudah pelayanan karena fleksibel sehingga pengurusan dokumen dapat dilakukan di mana saja selama jam kerja. Aplikasi ini sangat bermanfaat bagi orang-orang yang paham dengan teknologi karena dapat membantu mereka mengelola dokumen secara online.

9. Penelitian ini dilakukan oleh Arzetya Fitri Al Karimah (2024). Efektifitas Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan (studi kasus program kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Langsung Secara Elektronik) di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis efektifitas layanan kependudukan melalui kios E-PAK LADI dengan menggunakan ukuran peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dengan indikator mudah, cepat, dan efektif berdasarkan “peraturan bupati Kabupaten Pasuruan nomor 11 tahun 2021” tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Desa Wonokoyo. Hasil dari penelitian ini yaitu Hasilnya menunjukkan bahwa layanan administrasi dokumen kepemilikan melalui Kios E-PAK LADI di Desa Wonokoyo belum berjalan dengan baik. Pelaksana Desa Wonokoyo belum memenuhi kedua faktor

tersebut, yaitu faktor sosialisasi pada indikator integrasi yang belum terpenuhi dengan baik dan faktor pembaharuan strategi pada indikator adaptasi yang belum terpenuhi dengan baik. Namun, peningkatan kualitas administrasi pendudukan telah terpenuhi dengan baik, kecuali pada ukuran efektif. Desa Wonokoyo harus diberi kesempatan untuk bersosialisasi dengan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, mereka harus memperbarui strategi untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan cara ini, masyarakat akan lebih sadar akan tata kelola yang tertib.

10. Penelitian ini dilakukan oleh Noviana Pratiwi (2022). SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap): Analisis Partisipasi Generasi Milenial Dalam Penggunaan Layanan Aplikasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui mekanisme pelayanan dan partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan di disdukcapil Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh untuk menyediakan layanan melalui aplikasi sekejap memberikan kemudahan kepada masyarakat, terutama generasi milenial, pelaksanaannya kurang optimal dan terkadang membuat aplikasi tidak dapat diakses, yang berdampak pada partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir

(Sumber: Peneliti 2025)