

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini relevansi dengan penelitian, Umbu Sairo (2013), Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM kota Kupang bagi pelanggan di Kelurahan Oesapa). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa PDAM Kota Kupang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan mengacu pada empat aspek yang meliputi (1) Kesederhanaan dalam pelayanan (2) keterbukaan dalam pelayanan (3) keadilan yang merata dalam pelayanan (4) kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Dilihat dari Aspek kesederhanaan pihak PDAM telah melakukan pelayanan dengan memuaskan karena prosedurnya pelayanannya mudah dipahami dan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit. Mengenai Aspek keterbukaan dalam pelayanan pihak PDAM selalu memberikan informasi secara terbuka tentang lamanya suatu proses pemasangan dan penyelesaian kepastian petugas memberikan pelayanan dan informasi tentang rincian biaya pelayanan. Aspek Keadilan yang merata dalam Pelayanan, pihak PDAM belum berhasil mewujudkan keterjangkauan pelayanan secara meluas dan merata, sedangkan untuk pendistribusian Air yang tidak membedakan status dan sistem antri dalam pelayanan berhasil diwujudkan secara memuaskan. Aspek kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan Secara keseluruhan pihak PDAM telah

menunjukkan pelayanan yang cukup memuaskan, kecuali keadilan yang merata dan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Kesimpulannya bahwa dari keempat aspek yang diteliti dua aspek saja yang sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ada Standar Operasional Pelayanan (SOP).Yakni kesederhanaan dalam pelayanan dan aspek keterbukaan dalam pelayanan. Sedangkan 2 aspek lainnya masih belum maksimal yaitu aspek keadilan dalam pelayanan serta kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Saran : peneliti merekomendasikan atau menyarankan kepada pemerintah Kota Kupang dalam hal ini melalui pengelola Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang agar mempertahankan dan meningkatkan dua aspek yaitu aspek kesederhanaan dalam pelayanan keterbukaan dalam pelayanan, sedangkan aspek keadilan yang merata dalam pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan perlu dibenahi secara serius dalam manajemen pelayanan oleh PDAM Kota Kupang.⁷

Penelitian Kedua dilakukan oleh, Rio Robinson Ndun (2015), Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Oenaek Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa :

- a) Indikator Kualitas pelayanan (*Quality of work*). Aspek yang diukur :
Cepat dalam memberikan pelayanan, Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat desa Oenaek sudah memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkan karena langsung merespon/melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan tepat kepada

⁷Umbu Sairo (2013). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM kota Kupang bagi pelanggan di Kelurahan Oesapa). Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

masyarakat yang membutuhkan. Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat Desa Oenaek sudah memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dari masyarakat atau yang dilayani. Keadilan dengan tidak memilih dalam pelayanan, Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat Desa Oenaek sudah adil karena pelayanan yang diberikan merata dan tidak memilih-milih walaupun bukan keluarga atau ada faktor lain.

- b) Indikator Komunikasi (*Communication*) : Aspek yang diukur : Pertukaran informasi dengan sesama pegawai, Selalu ada pertukaran informasi antara sesama pegawai/aparat desa diantaranya adanya rapat-rapat desa dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Pemberian informasi terbaru kepada masyarakat, Dalam hal pemberian informasi terbaru kepada masyarakat, pegawai/aparat desa mengumumkannya ditempat umum, tempat ibadah dan juga pada papan informasi.
- c) Indikator Kemampuan (*Capability*) : Aspek yang diukur yakni kualitas individu pengetahuan dan pendidikan dari pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam menyelesaikan tugas-tugas dari masing-masing pegawai/aparat Desa Oenaek, walaupun kualitas, pendidikan dan pengetahuan yang rendah tetapi pengalaman yang dimiliki sangat membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas.
- d) Indikator Inisiatif (*Intiative*) : Aspek yang diukur : Keinginan berusaha dalam menyelesaikan tugas, Dalam menyelesaikan tugas-tugas, masing-

masing pegawai/aparat desa sudah selalu ada keinginan berusaha sebisa dan sebaik mungkin untuk menyelesaikannya. Ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas, Dalam menyelesaikan tugas dari pegawai/aparat desa selalu bersama dalam menentukan ide untuk menyelesaikannya.

Saran yang ingin disampaikan kepada Kantor Desa Oenaek adalah :

1. Indikator Kualitas pelayanan (*Quality of work*) : Cepat dalam memberikan pelayanan, Perlu adanya mekanisme pelayanan pada kantor desa yang jelas dan juga sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat kepada masyarakat. Pelayanan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan, Berkaitan dengan pelayanan yang tepat juga perlu adanya mekanisme pelayanan yang jelas sehingga pelayanan lebih tepat kepada kebutuhan masyarakat. Keadilan dengan tidak memilih dalam pelayanan, Perlu adanya pengawasan dari kepala desa sebagai atasan sehingga pelayanan pada kantor desa Oenaek lebih adil lagi.
2. Indikator Komunikasi (*Communication*) : Pertukaran informasi dengan sesama pegawai, Perlu pengawasan dari kepala desa agar keaktifan dari pegawai/aparat desa dalam rapat-desa lebih ditingkatkan lagi. Pemberian informasi terbaru kepada masyarakat, Dalam hal pemberian informasi terbaru kepada masyarakat sudah baik sehingga tetap dijaga dan ditingkatkan lagi.

- e) Indikator Kemampuan (*Capability*) : Untuk meningkatkan kemampuan perlu dilakukan pelatihan-pelatihan agar kemampuan dari pegawai/aparat Desa Oenaek dalam memberikan pelayanan lebih baik lagi.
- f) Indikator Inisiatif (*Intiative*) : Keinginan berusaha dalam menyelesaikan tugas, Perlu pengawasan langsung dari kepala desa dan pemilihan sekretaris desa yan baru sehingga pegawai/aparat desa selalu ingin berusaha menyelesaikan tugas-tugasnya masing-masing. Ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas, Dalam hal menggunakan ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas, diharapkan kepada semua pegawai/aparat desa lebih aktif lagi dalam memberikan ide-ide agar bisa menentukan ide yang tepat untuk digunakan dalam menyelesaikan tugas.⁸

Persamaan kedua penelitian terdahulu diatas dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan publik. Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi wilayah penelitian, dimana peneliti memfokuskan penelitian di Kelurahan Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

⁸Rio Robinson Ndun (2015). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Oenaek Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

2.2 Tinjauan Teoritis

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Publik adalah Masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya.⁹

Pelayanan publik 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. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.¹⁰

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

⁹Neng Kamarni (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat(Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang. Hal 89

¹⁰ Robi Cahyadi Kurniawan (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Fiat Justisia Journal of Volume 10 Issue 3, July-September .Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung. Hal 571

barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹¹

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefinisikan 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”.¹²

2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, prinsip penyelenggaran pelayanan adalah sebagai berikut: ¹³

- a) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

¹¹ Erick S. Holle (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. Jurnal Sasi Vol.17No.3BulanJuli-September 2011. Hal 22

¹² Ibid. Hal 23

¹³ Sutopo (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. Journal of Rural and Development Volume V No. 1 Februari 2014. Kepala Pusat Penelitian Pedesaan dan Pengembangan Daerah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hal 20

- c) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi; 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; tersedianya sarana 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; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi 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.

2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi:¹⁴

- a) Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan; termasuk rincian 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; 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.

2.6 Kualitas Dan Dimensi Pelayanan

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics),

¹⁴ Ibid. Hal 21

dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Setiap orang mengartikannya secara berbeda-beda. Di bawah ini ada beberapa contoh definisi yang sering dijumpai antara lain: ¹⁵

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
2. Kecocokan untuk pemakaian,
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan,
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
6. Melakukan sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Dimensi kualitas jasa menurut pendapat dari Zeithaml menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kedua hal tersebut ditentukan oleh sepuluh dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*; berupa fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi,
2. *Reliability*; berupa kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat,
3. *Responsiveness*; berupa kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan,

¹⁵M. Hamdani Pratama (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga. Hal 93

4. *Competence*; berupa pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan,
5. *Courtesy*; berupa sikap perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak dan hubungan pribadi,
6. *Credibility*; berupa sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat,
7. *Security*; jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko,
8. *Access*; berupa kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan,
9. *Communication*; berupa kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat,
10. *Understanding the customer*; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang mengidentifikasi dimensi kualitas jasa ke dalam lima dimensi pokok, yaitu : ¹⁶

- A. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- B. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

¹⁶ Ibid. Hal 94

- C. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan *memberikan* pelayanan dengan tanggap.
- D. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- E. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini.