

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoritis

2.1 Pengertian persepsi

Secara umum persepsi dapat diartikan sebagai kesan/ anggapan seseorang tentang nilai atau pendapat mengenai suatu keadaan dari apa yang mereka rasakan di lingkungannya. Sebagaimana dikutip dari pendapat Miftah Thoha bahwa yaitu: “Persepsi pada hakikatnya adalah proses kongnitif yang dialami oleh setiap orang didalam memhami informasi tentang lingkungannya, baik lewat pengelihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memhami bahwa persepsi adaah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang uik terhadap situasi, dan bukanya suatu tatanan yang benar terhadap situasi”.

Menurut Widayatun” Persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, member, serta meraba(kerja indra) disekitar kita” Menurut Sunaryo menjelaskan pengertian persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh pengindraan, yaitu proses diterimahnya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada

perhatian dan diteruskan ke otak, selanjutnya individu menyadari tentang adanya sesuatu. Melalui persepsi individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal-hal yang ada di dalam diri individu yang bersangkutan. Berdasarkan beberapa pendapat dapat ditarik kesimpulan bahwa Persepsi adalah suatu acara pandang seseorang yang berbeda terhadap objek yang dilihat dan dirasakannya berdasarkan pengamatan, pengetahuan dan pengalaman yang telah dilakukan oleh seseorang tersebut sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2.1.1 Syarat-syarat Persepsi

Menurut Walgito setiap orang yang akan melakukan persepsi harus memenuhi beberapa syarat:

1) Perhatian

Biasanya seseorang tidak akan menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitarnya sekaligus, tetapi akan memfokuskan perhatian pada suatu atau dua objek. Perbedaan focus akan menyebabkan perbedaan persepsi.

2) Kebutuhan

Kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut

3) Sistem Nilai

Sistem yang berlaku pada suatu masyarakat juga berpengaruh pada persepsi.

4) Ciri Kepribadian

Misalnya a dan b bekerja disebuah kantor, si a seseorang yang penakut akan mempersepsikan atasanya sebagi tokoh yang menakutkan, sedangkan si b yang penuh percaya diri mengaggap atasanya sebagi orang yang bisa diajak bergaul seperti orang yang lain.

5) Gangguan kejiwaan

Hal ini akan menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut dengan halusinasi.

Berdasarkan dengan diketahuinya syarat-syarat yang mempengaruhi persepsi seseorang, sangat ditentukan dari kepribadian,keadaan jiwa, dan harapan dalam melakukan persepsi. Persepsi yang positif mengakibatkan motivasi yang tepat bagi seseorang sedangkan persepsi negative mengakibatkan motivasi seseorang berkurang atau tidak baik.

2.1.2 Faktor-faktor persepsi

David Krech dan Richard.S Menjelaskan bahwa ada dua hal yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu:

1. Faktor Fungsional

Faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal lain yang termasuk dalam factor personal yang menentukan persepsi bukan jenis stimulan tetapi karakteristik seseorang yang memberikan respon pada stimulant itu, factor ini terdiri atas:

🌈 Kebutuhan, kebutuhan sesaat dan kebutuhan menetap pada seseorang akan mempengaruhi atau menentukan persepsi seseorang, dengan demikian perbedaan kebutuhan akan menimbulkan perbedaan persepsi.

🌈 Kesiapan mental

Suasana Emosi seperti pada saat senang, sedih, gelisah, marah akan mempengaruhi persepsi.

2. Latar Belakang Budaya

Faktor ini berasal dari sifat stimulasi fisik dan system saraf individu, yang meliputi:

🌈 Kemampuan Berpikir

🌈 Daya tangkap duniawi

2.1.3 Saluran daya tangkap yang ada pada manusia

Berdasarkan faktor-faktor di atas maka penulis dapat simpulkan pada

umumnya persepsi merupakan sangat dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu cara belajar, latar belakang budaya, pendidikan, pengalaman masa lalu, latar belakang dimana tersebut berada sehingga akan menghasilkan persepsi yang bermacam-macam seperti setuju, netral, tidak setuju terhadap suatu objek yang diteliti.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Marzali mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan public. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada public. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan public. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan public sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsure penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan public yang baik dalh memiliki unsure-unsur sebagai berikut (Kasmir)

1. karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tetap.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati

dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu pelayanan
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang Undang tentang Pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur Pelayanan

- 4) Waktu Penyelesaian
- 5) Biaya Pelayanan
- 6) Produk Pelayanan
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Kompetensi petugas pelayanan
- 9) Pegawai intern
- 10) Pegawai ekstern
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik diatas dimaksudkan untuk melengkapi standar pelayanan yang sebelumnya, dasar pertimbangannya cukup realistis mengingat ditambahkan materi muatan dasar hukum yang memberikan jaminan hukum bagi masyarakat pengguna pelayanan. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Dalam penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan optimal, terutama oleh pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63

Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan public harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

- b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Kemudahan akses

- 4. Tersedianya akses sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informasi.

5. Tanggung jawab

Penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

6. Kedisiplinan, kenyamanan, profesionalisme

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

Pelayanan publik dilihat dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan pedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 63 Tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut kepada sifat kegiatan dan ciri-ciri serta hasil layanan yang dihasilkan, yaitu:

- a) Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi atau penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unin ataupun individu) dalam satu sistem. Misalnya, pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telepon.
- b) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan perasarana serta penunjangnya. Hasil akhir berupa jasa yang diterima dan bermanfaat bagi

penerimanya secara langsung. Misalnya, pelayanan pos, perbankan dan pelayanan pemadam kebakaran.

- c) Pelayanan administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

2.2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya mampu memberikan keputusan kepada masyarakat. Pelayanan optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di antara masyarakat terus meningkat. Adanya cara organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah : Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Asep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan normal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola intensif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola pelayanan dalam menyampaikan jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, serta pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.2.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003: 11) yaitu :

- 1) Josep M. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (fitness for use). Definisi ini menekankan pada pemenuhan

harapan konsumen. 2) Philip B. Crosby Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. 3) W. Edward Deming Deming mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. 4) Taguchi Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika penggunaan pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaran pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

2.2.8 Dimensi kualitas pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena

itu dituntut dari pemerinthan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Ratmiko dan Atik Septi Winarsi (2012) siklus jasa yang dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi penggunaan layanan. Parasuraman mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi menjadi 5 dimensi kualitas layanan menurut Zeintahml, Pasuraman & Berry yaitu :

1. Aspek *Tangibles* (Berwujud) bukti konkrit kemampuan untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan perkantoran, fasilitas, perlengkapan teknologo pendukung (kualitas pelayanan yang berupa tampilan bukti fisik).
2. Aspek *Reability* (Kehandalan) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya (kemampuan kehandalan dalam mewujudkan janji).
3. Aspek *responsiveness* (Respon Ketanggapan) tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti (ketanggapan dalam meberikan layanan).
4. Aspek *Assurance* (Jaminan) jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu

menumbukan rasa percaya pelanggan. (kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepastian).

5. Aspek *Emphaty* (Empati) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik (kemampuan memahami kebutuhan pelanggan).

2.3 Konsep Aparatur Pemerintah

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan aparat adalah badan pemerintahan, instansi pemerintah, pegawai negeri, alat negara. Sedangkan istilah aparatur pemerintah diartikan sebagai pegawai negeri, alat negara. Aparatur negara. Kata aparatur sendiri berarti perangkat alat (Negara, pemerintah), para pegawai negeri. Aparatur pemerintah merupakan alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Menurut (Widjaja : 1995) Aparatur adalah keseluruhan pejabat atau organ pemerintah yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan oleh negara kepadanya.

Jadi aparatur dapat diartikan sebagai alat negara atau aparat pemerintah. Dapat dikatakan bahwa aparatur merupakan alat perlengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan,

ketatalaksanaan dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab menjalankan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga dengan fasilitas ataupun ketentuan-ketentuan organisasi dan sebagainya.

Dengan terbitnya Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 yang menatur tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) maka aparat pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, kode perilaku, dan kode etik. Layaknya profesi lainnya maka ASN harus adapat bekerja secara profesional serta memiliki kompetensi, objektivitas, transparansi, kinerja, dan kualifikasi. Dan tidak kalah pentingnya adalah bebas dari kepentingan politik dan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme.

2.4 Konsep Kecamatan

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara indonesia di bawah wilayah tingkat II (kabupaten atau kota), serta terdiri dari beberapa kelurahan atau desa didalamnya. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota melalui perantara seseorang sekretaris Daerah di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten atau kota. Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam hal Satuan

Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu dibawakan Camat.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah menegaskan bahwa, pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan pemerintah otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan mempertahankan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintah, melainkan sebagai perangkat daerah. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan. Hal ini dinyatakan dengan jelas dalam Pasal 120 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yaitu, perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretaris daerah, sekretariat DPRD, Dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kabupaten.

2.4.1 Tugas dan Fungsi dari Kecamatan

Tugas dan fungsi dari kecamatan antara lain :

- a. Sebagai wadah untuk koordinasi dan pemberdayaan masyarakat

- b. Institusi yang menjaga penegakan peraturan perundangan
- c. Melaksanakan kegiatan pelayanan pemerintahan
- d. Membina pemerintah tingkat desa atau kelurahan
- e. Megevaluasi pelayanan pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan

Melihat tugas dan fungsi kecamatan sebagai kantor pelayanan publik, kecamatan harus memiliki sifat (*Good Governance*) pelayanan publik yang baik untuk memberikan jasa kepuasan kepada lapisan masyarakat yang menggunakan jasanya untuk mengurus sesuatu yang berkaitan dengan administratif.

2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan di Kecamatan

Antara lain :

- 1. Kartu Keluarga (KK)
- 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3. Rekomendasi Surat Pindahan
- 4. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- 5. Rekomendasi Ijin Usaha
- 6. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 7. Surat Keterangan Waris
- 8. Surat Keterangan Jual Beli Tanah (Akta Tanah)
- 9. Legalisasi Surat-surat
- 10. Rekomendasi Nikah

2.5 Kerangka Berpikir

Persepsi merupakan cara pandang seseorang yang berbeda terhadap objek yang dilihat dan dirasakan berdasarkan pengamatan, pemahaman, dan pengalaman yang kemudian diwujudkan dalam konsep persepsi yang meliputi indikator pemahaman, tanggapan dan harapan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam berkehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Namun dalam kenyataan pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*)

dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadai, daya tanggap. (*responsiviness*) dengan melayani secara cepat, jaminan (*assurance*) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (*empathy*) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Kualitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur.

