

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. PELAYANAN

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan Publik (*Public Services*) adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Melayani masyarakat baik sbg kewajiban maupun sbg kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yg manusiawi (Tjosvold, 1993 : x). Pelayanan publik pada hakekatnya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Bagi organisasi, melayani konsumen merupakan “saat yang menentukan” (*moment of thruths*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya. Abad ke-21 adalah “abad pelanggan”(Carlzon, 1987). Prinsip “Close to the customers” Semakin maju sebuah negara, akan semakin banyak masyarakatnya yang bekerja di sektor jasa. Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik yang diberikan oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, atau swasta,

dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik yakni untuk menjalankan visi & misi serta mencari dukungan suara. Pelayanan publik oleh swasta dapat bermotif sosial (volunteer), tetapi lebih banyak bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan. Pelayanan publik kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma sebagai kompensasi dari pembayaran pajak, ataupun ditarik bayaran. Tarif pelayanan publik oleh pemerintah ditetapkan berdasarkan harga produksi atau tarif yang paling terjangkau. Pemberian pelayanan publik secara seragam kepada semua warganegara sebenarnya justru tidak adil karena kebutuhan & kepentingan masyarakat berbeda-beda.

Klasifikasi Pelayanan Publik ada 4 yaitu:

- a. **Pelayanan Administratif** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
- b. **Pelayanan Barang** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik;
- c. **Pelayanan Jasa** yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan
- d. **Pelayanan Regulatif** yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat;

Prinsip-prinsip pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan,
3. Kepastian Waktu,
4. Akurasi,
5. Keamanan,
6. Tanggungjawab,
7. Kelengkapan sarana dan prasarana,
8. Kemudahan Akses,
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan,

Kualitas Pelayanan Publik ada 6 yaitu **Prosedur pelayanan**: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, **Waktu penyelesaian**: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, **Biaya pelayanan** dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, **Produk pelayanan**, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, **Sarana dan Prasarana** harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan public, **Kompetensi petugas** pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kendala pengembangan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan
2. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas
3. Ketidakmampuan merubah Kultur & Perilaku
4. kurang akuratnya perencanaan kualitas
5. Kurang efektifnya program pengembangan SDM
6. Sistem dan Struktur kelembagaan tidak kondusif
7. Keterbatasan sumber-sumber
8. Lemahnya sistem insentif (terutama non finansial)
9. Penerapan sistem manajemen kualitas belum efektif
10. Berorientasi jangka pendek
11. Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan
12. Lemahnya integritas aparatur
13. Berorientasi mempertahankan status quo

2.2. PANDEMI COVID-19

Penyakit virus corona (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru-baru ini ditemukan. Sebagian besar orang yang tertular covid-19 akan mengalami gejala ringan hingga sedang dan akan pulih tanpa penanganan khusus.

Virus yang menyebabkan COVID-19 terutama ditransmisikan melalui droplet (percikan air liur) yang dihasilkan saat orang yang terinfeksi batuk, bersin, atau

menghembuskan nafas. Droplet ini terlalu berat dengan cepat jatuh dan menempel pada lantai atau permukaan lainnya.

Anda dapat tertular saat menghirup udara yang mengandung virus jika anda berada terlalu dekat dengan orang yang sudah terinfeksi COVID-19. Anda juga dapat tertular jika menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi lalu menyentuh mata, hidung atau mulut.

COVID-19 (*Coronavirus disease 2019*) adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis corona virus baru yaitu sars-cov-2, yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019.

