

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diperlukan sebagai bahan pembanding serta untuk memperdalam pemahaman peneliti tentang teori serta penemuan yang telah ditemukan sebelumnya. Yang membedakan penelitian saya dengan penelitian terdahulu yaitu tempat dan waktu penelitian.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Muaropah 2013	Studi tentang pelayanan pemberian surat izin usaha perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Bulungan.	Hasil penelitian bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud sudah berjalan dengan baik.
2	Oktariyanda, Zauhar, Rochmah 2013	Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.	Hasil penelitian bahwa dalam pelayanan IMB ini BPPT Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun dalam prosesnya masih ada beberapa kendala atau permasalahan, seperti: Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik.

Sumber : Muaropah, (2013), Oktariyanda, Zauhar, dan Rochmah (2013)

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2015 : 219) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

1. Satuan kerja/satuan organisasi Kementrian;
2. Departemen;
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen;
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya : sekretariat dewan (Setwan), sekretariat negara (Setneg), dan sebagainya;
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
6. Badan Hukum Milik Negara (BHMN);
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
8. Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik BAB 1 Pasal 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 barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.1 Asas Pelayanan Publik

Mahmudi (2015 : 224) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Jadi dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Mahmudi (2015 : 224-225) selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyediaan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik itu antara lain :

1. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan

diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takutin”.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

4. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

7. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan atau persoalan dan pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keamanan

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

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Jadi prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi prosedur pelayanan publik,

kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Mahmudi (2015 :226-227) Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Lebih lanjut, Fitzsimmons dalam (Zaenal Mukarom, 2015 : 108) mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;

4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. *Empaty*, yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.2.5 Pola Penyelenggara Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 ada beberapa pola pelayanan,

yaitu sebagai berikut.

- a) Fungsional; pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b) Terpusat; pola pelayanan publik diberikan oleh secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c) Terpadu; pola penyelenggara pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut:
 1. Terpadu satu atap; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
 2. Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3. Gugus tugas; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasai pemberian pelayanan tertentu

2.2.6 Biaya Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2004 penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memerhatikan hal-hal berikut:

- a. Tingkat dan daya beli masyarakat;
- b. Nilai/ harga yang berlaku atas barang dan/ jasa;
- c. Perincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan, seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan;
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memerhatikan proses sesuai dengan ketentuan peraturan perundang.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Banyak pandangan yang mendefinisikan pelayanan publik, namun pada intinya semua pandangan itu hampir sama. Pelayanan publik dipandang sebagai pemberian pelayanan oleh penyelenggara pemerintah yang bertindak sebagai provider kepada masyarakat yang bertindak sebagai customer. Dalam konteks pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti pembuatan kebijakan, desain organisasi, dan proses

manajemen dimanfaatkan untuk keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

2.3. Pelayanan Perizinan Terpadu

Menurut Indradefi dalam Aminudi (2017:17) mengatakan bahwa perizinan adalah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh dari suatu organisasi perusahaan seseorang sebelum yang bersangkutan melakukan kegiatan atau tindakan.

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke dalam (Mukarom dan Laksana, 2015 : 111-112) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti aparatur harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maksud dan tujuan diterbitkan peraturan ini adalah mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Menurut Zeithaml, dkk. (dalam Pasolong, 2017 : 155), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *Servqual* tersebut, yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Emphaty* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bukunya (Mulyadi, dkk. 2018 : 43) perlu diperhatikan standar-standar pelayanan, yang meliputi sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan : pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian : ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Mukarom dan Laksana, 2015 : 111), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula.

