BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam pelaksanaan penelitian terdahulu ini bermaksud untuk menggalih informasi tentang ruang penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dengan penelusuran penelitian agar dapat mengetahui sisi ruang yang akan diteliti sehingga penelitian selanjutnya tidak menjadi tumpang tindih, antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang berlangsung. Beberapa penelitian terdahulu dibawah ini yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis,Tahun Dan Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Nur Aini (2019) Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance	Menggunakan metode kualitatif dan tipe penelitan deskriptif	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik, walaupun ada hal-hal yang perlu diperbaiki, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal ke pada masyarakat.	Berfokus pada pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance
2.	Ayu Amrina Rosyada (2016) Analisis Penerapan Prinsip Good Governance dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda	Jenis metode penelitian yang digunakan kuliatatif deskriptif	Penerapan Prinsip Good Governance di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda sudah berjalan cukup baik terutama dalam hal partisipasi, akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, efektivitas dan efisiensi serta responsivitas.	Berfokus pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda.
3.	Sri Roserdevi Nasution (2018) Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di	Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif	penerapan good governance dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail belum maksimal. Hal ini dikarenakan bahwa antara pimpinan dan	Berfokus pada bahwa penerapan good governance dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Sail belum maksimal

	Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru		bawahan belum terlaksananya komunikasi yang sejalan sehingga meskipun Camat sudah mencoba memberikan yang terbaik tetapi apabila tidak di dukung oleh bawahan akan sulit terlaksana. Kekurangan SDM merupakan salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip good governance di Kantor Camat Sail.	
4.	Edi Darmawi, S.Sos., M.Si (2014) Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif Good Governance	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan metode analisis data yang digunakan yaitu Analisis Deskriptif	Akuntabilitas pemerintahan sudah terlaksana dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Responsibilitas aparat sudah cukup baik, dimana hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat dalam meminimalisir pelanggaranpelanggaran yang dilakukan masyarakat. Selain itu responsivitas aparat kelurahan nepal perlu dilakukan perbaikan dan evaluasi agar pembinaan dan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dapat lebih ditingkatkan.	Berfokus pada kinerja Aperatur pemerintah dalam perspektif good governance
5.	Bill Christian Rondonuwu (2017) Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metide penelitian Deskriptif	Pera aparat pemerintah telah melaksanakan sistem Akuntabilitas dengan baik sesuai dengan mekanisme yang ada dan bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya masingmasing. Kinerja	Berfokus pada akuntabilitas kinerja aparatur dalam pelayanan publik

		Kualitatif	para aparatur pemerintahan kelurahan Sendangan sudah cukup baik 32 dimata masyarakat namun masih menyisahkan kendala yang perlu diperbaiki seperti: kurangnya SDM, dan terbatasnya SDM yang berkualitas.	

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik Menurut Undang- undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 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 atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelengggara pelayanan publik.

Menurut Kurniawan dalam Pasalong (2013: 128) menyatakan bahwa " pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di buat dan di tetapkan".

Selanjutnya terkait dengan pelayanan publik di negara demokrasi, Lenvine (1990:188) dalam Dwiyanto (2006:144) menyatakan ada tiga indikator, yaitu:

a. Responsiveness (daya tanggap)

   Responsiveness adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi

masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

b. Responsibility (tanggung jawab)

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

c. Accountability (akuntabilitas)

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai

dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Unsur-unsur dalam pelayanan publik meliputi beberapa unsur menurut Moenir (1995:8) :

a. Sistem, prosedur, dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perluh adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
b. Personil, lebih di tekankan kepada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik di perlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik misalnya ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik . Misalnya ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai.
d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan, sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun prilakunya.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya, setiap manusia tidak mampu untuk hidup sendiri, memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Bantuan tersbut berupa sandang, pangan, papan, maupun kesehatan. Bantuan inilah yang sering kita sebut dengan istilah pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk melayani, membantu dan memudahkan urusan orang lain demi mencapai tujuan.

Menurut Moenir, pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun usaha untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan yang terdiri dari pelayanan barang, jasa, serta pelayanan administrasi bagi seluruh warga negara Indonesia dan penduduk. Thoha menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat. Menurut Gronross pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi akibat adanya interaksi sesama konsumen atau karyawan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan.

2.3.2 jenis-jenis pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, jenis pelayanan terbagi tiga, antara lain:

a. Pelayanan administratif

   Pelayanan administratif adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, surat izin mengemudi, dan lain- lain.

b. Pelayanan barang

   Pelayanan barang adalah segala bentuk pelayanan yang menghasilkan segala bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik. misalnya: Pemerintah menyediakan jaringan Telephone, penyediaan penerangan listrik, jalan, jembatan, sanitasi, dan lain-lain.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah segala jenis pelayanan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. misalnya: jasa dokter, teller, pilot, guru, jasa pos perawat, dan lain- lain.

Secara umum terdapat tiga jenis pelayanan, yaitu pelayanan barang berupa jalan, jembatan, air. Pelayanan jasa berupa jasa dokter, perawat, teller dan lain lain. Serta pelayanan administrasi berupa, SIM, KTP, kartu keluarga. Dan lain-lain.

2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam kegiatan pelayanan, harus memiliki unsur- unsur penting dengan tujuan untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan. Atep Adya Barata mengemukakan bahwa terdapat empat unsur dalam proses pelayanan, yaitu:

1. Penyedia layanan, berupa pihak yang memberi layanan kepada konsumen baik layanan berbentuk barang atau jasa.
2. Penerima layanan, yaitu pihak yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan.
3. Jenis layanan, yaitu bentuk layanan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Hal ini sangat penting karena kepuasan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Kasmir, ciri- ciri pelayanan yang baik memiliki unsur- unsur sebagai berikut:

1. Memiliki Karyawan
2. Memberikan Kepercayaan Terhadap Masyarakat
3. Mampu berkomunikasi
4. Memiliki sarana prasarana
5. Menjaga rahasia
6. Memahami kebutuhan masyarakat
7. Melayani secara cepat dan tepat
8. Bertanggungjawab
9. Memiliki kemampuan yang baik.

Dalam setiap penyelenggaran pelayanan, memerlukan informasi dan data yang jelas, dengan tujuan untuk memudahkan dalam memberi layanan agar terciptanya kepuasan masyarakat. Sikap petugas dalam memberi pelayanan merupakan unsur utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Petugas yang ahli dalam bidangnya akan memberikan pelayanan yang terbaik, disiplin, ramah. Kemudian pegawai yang professional juga sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan, memiliki sikap melayani secara adil dan merata tanpa membedakan siapa orang yang dilayani.

Unsur pelayanan yang baik juga dilihat dari ketersediaan sarana prasarana yang mendukung. Misalnya dalam setiap ruangan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman, tersedianya Air Conditioner atau kipas angin, kursi tunggu, koran, kantin, taman bermain, ruang Laktasi, tempat bagi penyandang Disabiltas, area photocopy, wifi, serta kotak saran. Sehingga dengan ketersediaan sarana prasarana tersebut mampu memberikan kenyamanan terhadap masyarakat.

2.4 Standar Pelayanan

Standar adalah tolak ukur yang digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan, sebagai jaminan bagi penerima layanan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan indikator yang dibuat sebelumnya. Standar ini dapat digunakan sebagai acuan, konsep dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu tentunya harus memiliki standar yang digunakan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan dalam melihat mutu pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

Diperkuat oleh Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelengaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari janji penyelenggara masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah terjangkau.Secara umum, standar yang berlaku di Negara- Negara maju seperti Negara Jepang dalam menetapkan standar pelayanan mengacu kepada Undang-Undang Standar Tenaga Kerja Tahun 1993, dan Labort Standart Act dengan menggunakan istilah “Sa-bisu Zangyu” atau pelayanan setiap waktu. Sedangkan di Indonesia dalam menentukan standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yang meliputi:

a. Prosedur pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan penerimaan pelayanan di saat pengaduan keluhan.
b. Biaya pelayanan berupa tarif yang dirincikan pada saat pemberian layanan.
c. Produk pelayanan yang dihasilkan juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

d. Sarana dan prasarana berupa tersedianya infrastruktur pada saat terjadinya pengaduan pelayanan seperti terseduanya kursi di ruang tunggu, serta fasilitas pendukung lainnya.
e. Kompetensi petugas pelayanan juga perlu diperhatikan berdasarkan keahlian, pengetahuan, keterampilan serta sikap dan professionalism dalam bekerja.

Dengan demikian standar merupakan, pedoman dalam menyusun program perencanaan sehingga memudahkan dalam pekerjaan. Standar juga bertujuan untuk memudahkan pegawai melakukan pekerjaan karena digunakan sebagai acuan. Dengan demikian, dalam memberikan pelayanan harus mempunyai beberapa prosedur seperti memiliki alur penyebaran informasi yang jelas, sarana prasarana yang memadai, serta produk yang dihasilkan sesuai dengan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan. Begitu juga dengan adanya kepastian biaya pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.5 Asas- Asas Pelayanan Publik

Asas-asas yang harus di perhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinana harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus di rancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar di terapkan.
c. Kejelasan tata cara pelayanan tata cara pelayanan harus di desain sederhana mungkin dan di komunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

d. Minimalisasi persyaratan pelayanan . persyaratan dalam mengurus pelayanan harus di batasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar- benar di perlukan.Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus di rumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

e. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus di tetapkan seminimal mungkin dan stransparan mungkin.

f. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

g. Minimalisi formulir. Formulir-formulir harus di rancang secara efisien, sehingga akan di hasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat di pakai untuk berbagai keperluan).

h. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk mennghindari terlaluh seringnya masyarakat mengurus izin maka masa berlakunya izin harus di tetapkan selama mungkin.

i. Kejelasan hak dan kewajiban provides dan customers. Hak-hak dan kewajiaban bagi provides maupun customers harus di rumuskan secara jelas, dan di lengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

j. Efektivitas penaganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika jika muncul keluhan, maka harus di rancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut di tangani secara efektif sehingga permaslahan yang akan dapat segera di selesaikan dengan baik (Ratmianto dan Septi, 2006).

2.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus di kerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesenambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk trus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008:22) mengemukakan bahwa, " kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut".

2.7 Pengertian Good Governance

Menurut Hendra Karianga (2017:40), good governance merupakan Good Governace Sektor Publik sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan stakeholder terhadap berbagai macam kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan berbagai macam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi dan transparansi".

Berdasarkan teori di atas yang di kemukakan oleh parah ahli disimpulkan bahwa Good Governance adalah suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan stakeholder terhadap berbagai macam kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan berbagai macam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi dan trasnparansi.

2.7.1 Tujuan Good Governance

Tata kelola pemerintah yang baik menghendaki pemerintah dijalankan dengan prinsip-prinsip pengelolaan yang baik sehingga sumber daya Negara yang berada dalam pengelolaan pemerintah benar-benar mencapai tujuan untuk kemakmuran dan kemajuan rakyat dan Negara. Penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik dalam penyelenggaraan Negara tak lepas dari masalah akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan Negara, karena aspek keuangan Negara menduduki posisi strategis dalam proses pembangunan bangsa, baik dari segi sifat, jumlah maupun pengaruhnya terhadap kemajuan, ketahanan, dan kestabilan perekonomian bangsa.

2.7.2 Prinsip- Prinsip Good Governance

Menurut Mardiasmo (2009:18) terdapat tiga pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan good governance yaitu :

a. Transparansi

   Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga- lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitori oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya suatu sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Partisipasi (Participation) Keterlibatan masyarakat dalam mengambil keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif (Mardiasmo, 2009:18).

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2009:18) adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

c. Ekonomi, Efisiensi, Efektivitas (Value for money)

Menurut Mardiasmo (2009:18) merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasar pada tiga elemen utama yaitu ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Ekonomi, pemerolehan input dengan kualitas dan kuantitas tertentu pada harga yang terendah.