

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel.

No	Nama/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
1.	Tuti, Wulandari (2017). Analisis Kualitas pelayanan prima anggota badan penyelenggara jamin sisoal (BPJS) kesehatan tingkat pertama ditinjau dari pelayanan prima	Pelayanan Prima	Perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat penelitian	Hsil penelitian Menunjukan bahwa kualitas pelayanan perlu adanya aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.	Kualitatif

2.	Masilalahi, Rusmiwari (2018). Akuntabilitas Pelayanan Prima Dikecamatan Bumiaji Kota Batu	Persamaan Persamaan dalam penelitian ini adalah pelayanan prima.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat penelitiannya.	Akuntabilitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Bumiaji Kota Batu dapat dikatakan baik, karena akuntabilitas pelayanan prima merupakan suatu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.	Kualitatif
----	---	--	---	---	------------

Sumber: Jurnal.

Dari penelitian terdahulu pada tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan hal ini menjadikan bahwa pelayanan prima adalah harapan masyarakat untuk memenuhi segala kebutuhan yakni kebutuhan pelayanan publik. Adanya pelayanan prima yang dijalankan oleh pemerintah maupun menjawab segala persoalan akan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

2.2. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sedarmayati, (2013:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoprasian bisnis.

Sedangkan Menurut Moenir (2010:26), Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Adapun pelayanan umum dapat di artikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah hendaknya diberikan sebaik mungkin dengan memperhatikan kebutuhan serta kepuasan dari masyarakat, karena itu merupakan bagian dari tugas pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat seperti yang dijelaskan dalam undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai manfaat yang cukup besar dalam kehidupan, dengan adanya pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik itu barang maupun jasa. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat itu, pemerintah harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang ada. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat negara, kata publik sebenarnya berarti umum, orang banyak, ramai.

Melihat dari arti pelayanan publik yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan.

2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2013 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- 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 atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan

elayanan publik; 3) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 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 penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang telah memadai, mudah dan di jangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun. Ramah serta ikhlas dalam pemberian pelayanan.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.3.4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan tersebut merupakan ukuran atau persyaratan buku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib di taati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat), Mahmudi (2015:226). Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik.

Menurut Undang-Undang Nomer 25 tentang pelayanan publik pasal 21, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.3. Konsep Dasar Pelayanan Prima

2.3.1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima menjadi salah satu tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan wujud kepedulian penyelenggara untuk memenuhi kepuasan masyarakat, karena masyarakat mempunyai hak atas pelayanan publik.

Sedarmayanti (2009:249), mengemukakan pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar pelayanan cepat, tepat, akurat, murah dan ramah yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang memenuhi standar menjadi harapan bagi setiap masyarakat, dengan memenuhi standar pelayanan diharapkan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 tahun 1999, Pegawai Negara Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayanan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima

kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi, PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

2.3.2. Indikator Pelayanan Prima

Indikator pelayanan prima sangat perlu dimiliki dan ditampilkan pada saat melakukan pekerjaan dalam posisi dalam posisi *frontliner* atau *customer service*. dan dalam sebuah kantor, perusahaan dapat dikatakan baik apabila sudah melayani orang-orang dengan baik, pelayanan prima yang baik pasti sudah memenuhi paling tidak sepuluh indikator. Indikator tersebut adalah antara lain:

- a. Untuk menampilkan keramahan kepada pelanggan.
- b. Menampilkan sopan santun terhadap pelanggan.
- c. Menampilkan keyakinan kepada pelanggan.
- d. Menampilkan kerapian
- e. Menampilkan keceiaan.
- f. Tidak sungkan saling memaafkan
- g. Pandai bergaul kepada pelanggan
- h. Mudah belajar dari banyak sumber
- i. Bekerja apa adanya.

2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Dan pelayanan Publik

Vincent Gaspersz menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Akurasi atau ketepatan pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

- d. Tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e. Sedikit banyaknya, petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya.
- f. Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

2.3.4. Variabel dalam pelayanan prima

Pelayanan prima mempunyai beberapa variabel seperti yang di jelaskan oleh SESPANAS LAN dalam Sedarmayanti (2009:1998)

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani.
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- 4) Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
- 5) Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standar dan asas pelayanan masyarakat.
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- 8) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat; pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya.

2.3.5. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pada sektor publik, pelayanan prima didasarkan pada “pelayanan

adalah pemberdayaan”. Pelayanan yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima yang diberikan pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik

Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyediaan layanan pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Manfaat Pelayanan Prima antara lain:

- 1) meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat;
- 2) acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan;
- 3) acuan untuk pelayanan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan pelayanan, *why, when, who, where, dan how* pelayanan harus dilakukan.

2.3.6. Strategi dalam Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

1. implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
2. hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur yang memberi pelayanan.
3. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan

prima.

4. Dalam pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih dan tepat guna.
5. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi memberikaan standar pelayanan prima yang dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

2.4. Kartu Keluarga

Kartu Keluarga disingkat KK adalah kartu yang memuat data kepala keluarga dan semua anggota keluarga. Sedangkan kepala keluarga adalah orang yang bertempat tinggal dengan orang lain, baik mempunyai hubungan darah maupun tidak, yang bertanggung jawab terhadap keluarga, dan yang dimaksud dengan anggota keluarga adalah orang-orang yang nama dan identitas biodatanya tercantum dalam kartu keluarga dan secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga. Pelayanan penerbit kartu keluarga (KK) dinyatakan pada UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Melalui kepala desa/lurah dan camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan Kartu Keluarga

2.5.1. Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

1. Kartu Keluarga asli kedua orang tua
2. foto copy surat nikah ligalisir KUA.
3. Surat pindah antar desa atau kelurahan
4. mengisi formulir kartu keluarga.
5. Surat pengantar dari RT/RW yang menyatakan bahwa penduduk bersangkutan adalah penduduk yang bertempat tinggal tetap dalam satu wilayah, tetapi belum memiliki KK
6. Surat izin menetap (SIM) Bagi penduduk pendatang.
7. Akta perkawinan/akta perceraian.
8. Akta kelahiran/akta kematian.
9. Surat keterangan ganti nama (bagi yang telah berganti nama). Masa berlaku Kartu Keluarga:

Kartu keluarga berlaku selama tidak ada selama tidak ada perubahan data (mutasi data) dari kepala keluarga dan anggota keluarga. Penggantian kartu keluarga (KK) dilakukan apabila:

1. Terjadi penambahan/ pengurangan anggota keluarga, perubahan data, perubahan status, dan lain-lain yang merubah data kependudukan (mutasi data) kepala keluarga dan anggota keluarga.
2. Kartu keluarga rusak.

2.5.2. Manfaat Kartu Keluarga

1. Sebagai bukti sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga akan kedudukan keberadaan kependudukan seseorang

2. Sebagai syarat dalam pembuatan akta kelahiran anggota keluarga yang baru lahir.
3. Sebagai syarat pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)
4. Sebagai syarat untuk pendaftaran anak-anak yang baru sekolah.
5. Sebagai syarat dalam pendaftaran asuransi, BPJS dan sejenisnya.
6. Dan lain-lain manfaat penting lainnya.

