

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Dini Riztianty(2022). Program Studi Admintrasi Publik Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Universitas Swadaya Gunung Jati dalam penelitiannya yang berjudul " KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA DESA KALIAREN KECAMATAN CILIMUS KABUPATEN KUNINGAN (Studi Kasus di Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Desa Kaliaren serta untuk mengetahui bagaimana upaya menyelesaikan hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kaliaren sudah diterapkan dimensi Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Kemudahan mendapatkan pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan Atribut pendukung pelayanan lainnya beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain kurangnya kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, belum memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dan memberikan informasi yang kurang jelas kepada masyarakat. (2) Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Kaliaren adalah keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya Sumber Daya Manusia, masih banyak pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan, jaringan internet yang kurang mendukung. Sedangkan faktor pendukungnya adalah pegawai saling bekerjasama dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, para pegawai saling membantu dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat, menghargai keahliannya masing-masing dalam bekerja, adanya fasilitas berupa alat bantu yang memadai untuk memudahkan proses pelayanan, dan memberikan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang cepat, tepat dan memuaskan. Faktor pendukung lain adalah menanamkan kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan suka rela. (3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain telah mengajukan permohonan kepada pemerintah

untuk pengadaan sarana dan prasarana yang mendukung agar proses pelayanan publik menjadi lebih baik, melakukan penambahan personil/pegawai baru yang mampu mengoperasikan alat bantu, dan pegawai telah memperbaiki jaringan internet supaya tidak menghambat proses pelayanan.

2. Muhammad Wardi Rasyid (2024) , Program studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Dalam Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA HAKURUNG KECAMATAN DAHA UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN”. Kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih terdapat suatu permasalahan, masih ada beberapa pegawai yang terlambat datang kerja, serta kurangnya pelayanan yang memadai yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang di ambil menggunakan teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung masih belum berkualitas. Pelayanan yang sudah berkualitas dapat di lihat pada variabel ketelitian, kewajiban petugas, jumlah petugas, permintaan khusus, kebersihan ruang tunggu, kebersihan lingkungan. Adapun aspek yang cukup berkualitas yaitu, bebas dari kesalahan, fasilitas ruangan, peralatan keamanan, dan fleksibel. Lalu

yang belum berkualitas yaitu waktu tunggu, waktu proses, keramahan, kesopanan, kesiapan petugas, cara dalam memberikan pelayanan, kebaragaman pelayanan, pembaruan pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendorong yaitu sarana dan prasarana yang memadai, dan SDM yang merujuk pada jumlah petugas kantor Desa Hakurung. Adapun faktor penghambat yaitu Sikap aparat yang kurang memadai yang mana bersikap kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, komunikasi dan informasi terkait dengan tidak adanya papan informasi dan juga kotak saran ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Desa Hakurung untuk aparat lebih memperhatikan kinerjanya saat melayani masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Dasar Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap

institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam buku (Harbani Pasolong,(2019:148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan dalam buku (Harbani Pasolong,2019:148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut monir dalam buku (Harbani Pasolong,2019:147) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik, pelaksanaan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada.

Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh negara non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah; 2018:55) menyatakan ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik antara lain: (1) ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktutunggu dan waktu proses; (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebasdari kesalahan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan; (4) kemudahan mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung.

Kualitas pelayanan publik dapat diberi pengertian sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang dan jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah; 2018:55) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml et. Dalam Hardiansyah (2018:58) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain olehkarenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukan

sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

b. Dimensi kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik juga dari para pelanggan, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan,

Menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2018:72) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness*, *responsibility* & *accountability*.

1) Responsivitas (*Responsiveness*)

Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

2) Responsibilitas (*Responsibility*)

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3) Akuntabilitas (*Accountability*)

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk dalam buku hardiansyah(2018:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari dimensi yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness*

(ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a) *Dimensi Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

(1) Ketersediaan sarana dan prasarana

Kenyamanan lingkungan dalam pelayanan yang harus tertib dan teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan ac maupun kipas angin agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan dan tentunya dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan.

(2) Kedisiplinan pegawai

Kedisiplinan pegawai yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak pengguna layanan menunggu terlalu lama.

(3) Penampilan pegawai

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar dari diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak, contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

b) *Dimensi Reability* (kehandalan) terdiri atas indikator :

(1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

(2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

c) *Dimensi Responsiviness* (respon/tanggapan), terdiri atas:

(1) Ketanggapan memberikan pelayanan

Pengguna layanan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tanggap.

(2) Merespon setiap pelanggan

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

- d) Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - (1) Jaminan tepat waktu pelayanan
 Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
 - (2) Jaminan biaya pelayanan
 Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia layanan.
 - e) Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:
 - (1) Sopan santun
 Kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna pelayanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai layanan. Pengguna layanan akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap sopan santun serta ramah.
 - (2) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif
 Pelayanan yang tidak diskriminatif iyalah pelayanan yang tidak membedakan-bedakan, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat ataupun sahabat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian.
- Menurut Zeithaml Parasuraman Berry dalam buku Harbani Pasolong (2019:155) menyebutkan, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi(servqual) tersebut, yaitu: Tangible (kenampakan fisik), Reliability(kehandalan), Responssive (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati).
- a. Tangible: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
 - b. Reliability: Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - c. Responssive: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d. Assurance: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Empathy: Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang (servqual) dari Zeithaml Parasuraman Berry (Pasolong 2017:155), walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Oleh sebab itu, dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas perlu diciptakan berbagai peran pendukung seperti, Albrecht and Zemke dalam buku Harbani Pasolong (2017:155) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik, sumber daya yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan, strategi pelayanan yang tepat, serta kesesuaian jenis, prosedur, mekanisme pelayanan dengan pelanggan akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

- 1) Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 2) Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

- 3) Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
- 4) Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
- 5) Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- 6) Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan publik.
- 7) Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap efektifitas pelayanan sipil.
- 8) Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 9) Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
- 10) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.
- 11) Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- 12) Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
- 13) Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kualitas pelayanan.

- 14) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- 15) Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
- 16) Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat.
- 17) Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
- 18) Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 19) Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- 20) Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggarannya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan 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 pihak.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/KEP/M.Pan/7/2003 antara lain adalah:

- 1) Kesedarhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan pertama persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan kedua ialah unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

- keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan ketiga ialah Rician biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan poses dan produk pelayanan publik memberikan rasaaman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informasi.
 - 8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 9) 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 atau mushollah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam

pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan 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 dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dihubungkan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur pemikiran dari penulis atau juga mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan penelitian tersebut. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka dipilih indikator pelayanan menurut Zeithaml- Parasuraman & Berry dalam buku Harbani Pasolong (2019:155), menjelaskan terdapat lima dimensi indikator kualitas pelayanan,yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Kenampakan Fisik)

Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Emphaty* (Empati)

Sikap Tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

