

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan penelitian membutuhkan tinjauan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya, serta untuk menemukan keunikan tersendiri dari penelitian-penelitian sebelumnya.

1. Penelitian menurut Winkel, "Pelayanan Permohonan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang akan menjalani pendidikan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara". Penelitian dengan tipe deskriptif kualitatif menetapkan Kepala Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur, Staff Pengembangan Kompetensi Aparatur Pegawai Negeri Sipil yang dapat tugas belajar ke jenjang yang lebih tinggi sebagai informan. Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi dan data sekunder dari dokumen-dokumen yang relevan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif ditujukan untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya secara rinci dan aktual serta disesuaikan dengan masalah penelitian. Penelitian yang menggunakan teori Sianipar dan Widodo dengan fokus indikator *input* dan *process* menunjukkan hasil bahwa *input* berupa kualitas pelayanan dan pelayanan publik turut menentukan keberhasilan pelaksanaan program ini, dan dari indikator *process*, program

pelaksanaan terhambat salah satunya karena terdapat kesalahan nama PNS yang terdapat pada SK CPNS dan konversi NIP baru. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama mengkaji terkait pelaksanaan program pelayanan tugas belajar, sementara perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pengusulan pelayanan tugas belajar umum, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan permohonan tugas belajar mandiri.

2. Sinambela dkk (2010 :128) adalah setiap kegiatan yang di lakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan , Pelayanan Permohonan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* yaitu dilakukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau sesuai kebutuhan, kepentingan penelitian untuk memperoleh data sesuai dengan topik. Teknik penelitian yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memusatkan pada teori S.P. Siagian yang berdasarkan pada kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dalam pelayanan permohonan tugas belajar mandiri kurang efektif, dalam pelayanan masih ada keterlambatan dalam pelayanan.

sebagian informan menyatakan bahwa agar tidak terlalu lambat dalam pelayanan klaim untuk pemasukan berkas peserta permohonan tugas belajar butuh waktu yang begitu lama, dan banyak persyaratan yang harus di selesaikan dan harus di penuhi oleh peserta yang akan mengajukan tugas belajar. Ada baiknya menyerahkan formulir agar optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama mengkaji terkait pelaksanaan program pelayanan tugas belajar, sementara perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan permohonan tugas belajar mandiri meelalui aplikasi sikon.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibin Wijaya Laksana (2016:16) menjelaskan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Menurut Seotopo dalam (Napitupulu, 2014:164) “*Mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain*”. H. A. S. Moenir (2020:14) Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokoknya menjelaskan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam beberapa literatur definisi pelayanan seringkali disamakan dengan jasa.

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2021:91) Pelayanan Publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk *sector public* bukan *sector privat*. Miftah Thoha (2014:115) menyimpulkan bahwa “Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok

orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu”. Demikian pula menurut Dadang Juliantara dalam Dyah Mutiarin dkk (2014:115) “Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah”. Siklus pelayanan itu sendiri menurut A. Imanto dalam buku Erwin Agus Purwanto dkk (2016:11) adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan”.

Dari 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 lembaga 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 dan jasa.

Di dalam pelayanan publik untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa maka instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 dalam Hardiyansyah (2018:32) sebagai berikut:

- 1) **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah mengerti.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan 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.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang- Undang No. 25/2009 dalam Hardiyansyah (2018:33) penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif;
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- 10) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atau

posisi atau jabatan

- 11) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

2. Dimensi Pelayanan

Wier Ritonga (2020:81), menyebutkan bahwa “Orang pada umumnya setuju bahwa dalam lingkungan pekerjaan jarang terjadi bahwa suatu keberhasilan merupakan hasil dari prestasi satu orang. Keberhasilan itu merupakan hasil prestasi bersama seluruh anggota tim. Dalam suatu organisasi atau perusahaan maka keberadaan suatu tim struktural atau tim fungsional merupakan strategi untuk meningkatkan produktifitas kerja, pendayagunaan sumber daya efektif, penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan pelayanan dan sebagainya.”.

Hal ini bahwa dimensi pelayan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kasmir (2016:133) mengatakan bahwa “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditentukan”. Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai Pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik itu harus berdasarkan apa yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dan jika pelayanan kita sudah dapat memuaskan maka pelayanan itu sudah bisa dikatakan berkualitas.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Adapun dimensi-dimensi pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi pelayanan adalah kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak.

Kamarudin Sellang Dkk (2019:1), menyebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk.

Menurut Nasib, (2017) mengidentifikasi 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a) *Reliabilitas*, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sikap dipercaya (*dependability*).

- b) *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera.
- c) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan..
- d) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- e) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell personal, teller bank, dan lain-lain).
- f) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g) Kredibilitas, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- h) Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu - ragan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*phisikal safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

j) Bukti fisik (*tangible*), meliputi penampilan fisik, peralatan personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat dan lain-lain).

a. Penyebab Baik Buruknya Kualitas Layanan

Menurut Nasib, (2017) ada tujuh penyebab baik buruknya kualitas layanan, yaitu:

a) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik unit jasa/layanan adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- 1) Tidak terampil dalam melayani Tamu.
- 2) Cara berpakaian pegawai kurang sesuai dengan konteks.
- 3) Tutur kata pegawai kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
- 4) Bau badan pegawai mengganggu kenyamanan pelanggan.
- 5) pegawaiselalu cemberut atau pasang tampang “angker”

Lebih lanjut menurut Ruhana (2014;17), bahwa; asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan pada bab II Pasal 4 adalah sebagai berikut;

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. keseimbangan hak dan kewajiban
- e. keprofesionalan

- f. partisipatif
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. keterbukaan
- i. akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. ketepatan waktu : dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan bunyi Pasal di atas, dapat diketahui dengan jelas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus di dasarkan pada beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan, yakni; asas kepentingan umum, asas kepastian, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus mempertimbangan kepentingan orang banyak bukan kepentingan sekelompok orang, adanya suatu kepastian dalam pemberian pelayanan baik kepastian biaya maupun kepastian dari hasil pelayanan, adanya keseimbangan antara hak yang diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat, dan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional oleh birokrasi pemerintahan, serta jika sudah memungkinkan diberikan kesempatan kepada masyarakat dan swasta

dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Gaspersz (1997) dalam Sutopo (2009:31), menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses;

Salah satu variabel dalam memperoleh kualitas pelayanan yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan sebagai pengguna jasa akan tinggi.

2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan;

Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan.

Kesalahan dalam pengusulan pensiun pegawai negeri sipil ini dapat terjadi karena kurang telitinya pada saat pengumpulan berkas usul pensiun dalam melengkapi berkasnya.

Kualitas dari suatu pelayanan akan dikatakan baik apabila dari sisi reliabilitasnya yang bagus serta tidak adanya kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan pelanggan eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan (Satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat dan lain-lain;

4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal;
5. Kelengkapan, berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan tempat, petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain;
7. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, ruang tempat pelayanan, dan ketersediaan informasi.

Variabel kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain banyaknya outlet/tempat pelayanan, petugas yang melayani/staf administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer dan lain-lain.

Menurut Istianto, (2014: 111-117) prinsip-prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan artinya prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah untuk dilakukan oleh masyarakat yang meminta layanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini ingin mengetahui kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang meminta layanan.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa semua yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka (transparansi) agar mudah dipahami oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak.

5. Efisien

Merupakan bentuk upaya mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir pengeluaran sumber daya seperti waktu & biaya

6. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.

7. Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti tidak ada perbedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan baik itu dari segi usia maupun segi pangkat/jabatan

8. Ketepatan Waktu

Prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Pelayanan Permohonan tugas belajar mandiri

a. Pengertian tugas belajar mandiri

Tugas belajar adalah kegiatan belajar yang dilakukan oleh individu secara inependen,tanpa pengawasan langsung dari guru atau instruktur.tujuan utama dari tugas belajar mandiri adalah unuk meningkatkan kemampuan belajar, mengembangkan kemandirian dan meningkatkan tanggung jawab dalam mencapai tujuan. Dengan mengggunakan aplikasi sikon proses pengajuan tugas belajar lebih efesien dan transparan. PNS dapat memantau status pengajuan secara online dan mendapatkan inforrmasi yang lebih akurat tentang proses pengajuan. Peraturran Menteri Peniddikan,kebudayaan, riset, dan teknologi nomor 27 thn 2022 dan surat edaran Menpan RB No. 28 th 2021 mengatur tentang pengembangan kompetensi bagi PNS melalui jalur pendiddikan termasuk tugas belajar.

b. Syarat – Syarat Permohonan tugas belajar mandiri

Persyaratan yang harus disiapkan dalam permohonan tugas

belajar bagi PNS ada beberapa berkas administrasi yang perlu dilampirkan dalam pengusulan tersebut adalah :

- 1) Surat pernyataan dari atasan
- 2) Rekomendasi izin belajar dari atasan

4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan unsur penunjang pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:19) mengatakan bahwa “uraian pekerjaan akan menjadi lebih bermanfaat jika uraiak pekerjaan tersebut memperjelas harapan-harapan organisasi”. Adapun tugasnya adalah membantu Bupati, melaksanakan urusan penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia BKPSDM mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah dalam bidang Kepegawaian Daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, BKPSDM mempunyai fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dalam bidang kepegawaian daerah, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dalam bidang kepegawaian daerah, pembinaan dan melaksanakan tugas dalam bidang kepegawaian daerah dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya dibidang kepegawaian daerah. Dengan demikian BKPSDM dituntut untuk melaksanakan

tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 38 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan permohonan tugas belajar mandiri Pegawai Negeri Sipil. Kegiatan pelayanan permohonan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil mengacu pada Peraturan PermenPAN RB nomor 28 tahun 2021 tentang pengembangan Kompetensi bagi PNS melalui jalur pendidikan.

C. Kerangka Pemikiran

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 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.

Dalam undang-undang ini ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan *good governance*.

BKPSDM dituntut untuk melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 38 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara tanggal 05 Maret 2018. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha

semaksimal mungkin melaksanakan tugas salah satunya sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan usul pensiun Pegawai Negeri Sipil..

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Adapun dimensi- dimensi pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Terdapat beberapa permasalahan yang sering kali dijumpai dalam hal pengusulan pengurusan administrasi tugas belajar mandiri seperti :

1. Jaringan yang tidak stabil server down dan gangguan pada aplikasi data (*Observasi awal peneliti, 2024*)
2. Kurangnya Pengetahuan Pegawai pelayanan permohonan tugas belajar mandiri melalui aplikasi siko (*Observasi awal peneliti, 2024*)
3. Keterlambatan pejabat yang berwenang dan pejabat pembuat komitmen dalam paraf dan tanda tangan karena tugas luar. (*Observasi awal peneliti, 2024*)

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

