

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN DALAM PROSES
PEMBUATAN KARTU AK 1 PADA DINAS TENAGA KERJA
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN ACEH TAMIANG**

TESIS

OLEH

**RITA DAMAYANTI
161801003**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN DALAM PROSES
PEMBUATAN KARTU AK 1 PADA DINAS TENAGA KERJA
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN ACEH TAMIANG

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana

Universitas Medan Area



OLEH

RITA DAMAYANTI

161801003

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Peningkatan Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu AK I Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang

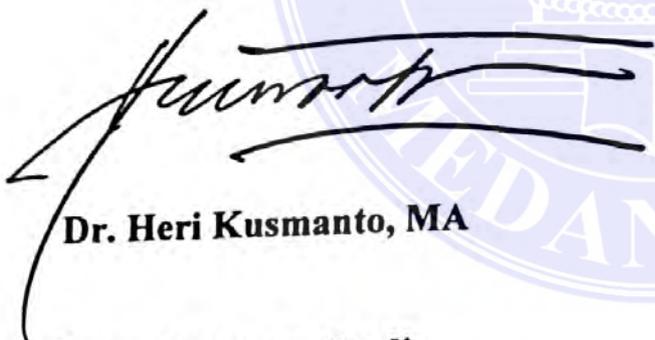
Nama : Rita Damayanti

N P M : 161801003

Menyetujui

Pembimbing I

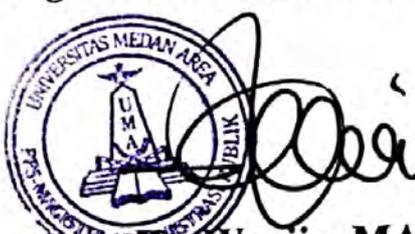
Pembimbing II


Dr. Heri Kusmanto, MA


Dr. Warjio, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur


Dr. Warjio, MA


Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 9 Juni 2018

N a m a : Rita Damayanti

N P M : 161801003



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA
Penguji Tamu : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2018

Yang menyatakan,



Rita Damayanti
Rita Damayanti

ABSTRAK

Analisis Peningkatan Pelayanan dalam Pembuatan Kartu AK 1 Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang

Nama : Rita Damayanti
Nim : 161801003
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II: Dr. Warjio, MA

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi atau disingkat menjadi DISNAKERTRANS yang merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Kabupaten di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh, sesuai dengan kewenangannya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang melaksanakan tugas dalam menyiapkan kebijakan umum daerah di bidang teknis dan manajemen ketenaga kerjaan dan ketransmigrasian serta bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan/atau lainnya di Kabupaten Aceh Tamiang. Dalam upaya pengembangan bentuk pelayanannya kepada tenaga kerja dilingkungan Kabupaten Aceh Tamiang, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang dalam rangka melayani para pencari kerja dalam Kabupaten Aceh Tamiang dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli, transparan, dan lebih jelas dari Persyaratan, biaya dan waktunya.

Penelitian yang dilakukan penulis pada Pelayanan dalam pembuatan kartu AK 1 ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu AK 1 di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Melayani Pencari Kerja

ABSTRACT

***Analysis of Service Improvement in Making AK 1 Cards for Job Seekers at the
Department of Manpower and Transmigration
Aceh Tamiang Regency***

Name : Rita Damayanti
Nim : 16180100 3
Study program : Masters in Public Administration
Advisor I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Advisor II : Dr. Warjio, MA

The Office of Manpower and Transmigration or abbreviated as DISNAKERTRANS which is one of the District Work Units in the Aceh Tamiang District Government of Aceh Province, in accordance with its authority the Manpower and Transmigration Office of Aceh Tamiang Regency perform tasks in setting up a common policy in the area of technical and management fields of employment and transmigration and is responsible for coordination and cooperation with other agencies and / or other di Aceh Tamiang. In an effort to develop the form of service to the workforce in the Aceh Tamiang District, The Department of Manpower and Transmigration in Aceh Tamiang District in order to better serve job seekers in Aceh Tamiang Regency than before, serve faster, be more friendly, free of extortion, transparent, and clearer than the Requirements, fees and time.

Research by the author at the Ministry in making this card bertu AK 1 Juan to analyze my services to create cards alitas AK 1 at the Manpower and Transmigration Aceh Tamiang and analyzes the factors that influence the improvement of the quality of public services.

Keywords : Quality of Service , Serving Job Seekers

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ **Analisis Peningkatan Pelayanan Dalam Proses Pembuatan Kartu AK 1 Bagi Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini
4. Bapak Dr. Warjio, MA, Selaku Ketua Program Study Magister Administrasi Publik sekaligus sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak H. Mursil, SH. M.Kn Bupati Aceh Tamiang, atas izin belajar yang diberikan kepada Penulis.
6. Bapak drh. Yusbar beserta teman teman ASN atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama Penulis melaksanakan penelitian lapangan.

7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
8. Kedua orang tua tercinta yang telah banyak memberikan bantuan material maupun dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini.
9. Terimakasih pula suamiku tercinta dan anak-anakku tersayang serta semua pihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan Penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintahan.

Karang Baru, April 2018

P e n u l i s

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Konsep Pelayanan Publik	9
2.1.1. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	12
2.1.2. Pola-Pola Pelayanan Publik	22
2.1.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	24
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2. Pengertian Pelayanan	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Tempat Penelitian.....	34
3.2. Bentuk Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Teknik Analisis Data	36
3.6. Defenisi Konsep dan Operasional	37

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan HASIL PENELITIAN DAN ANALISA	40
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tamiang	40
4.1.1. Topografi	42
4.1.2. Jumlah Penduduk	43
4.2. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh	44
4.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi	45
4.2.2. Struktur Organisasi	45
4.2.3. Sumber Daya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang	47
4.3. Hasil Penelitian	49
4.3.1. Karakteristik Responden	49
4.3.2. Variabel Penelitian	51
4.4. Analisis Pelayanan Publik	62
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	71
5.1. Simpulan	71
5.2. Implikasi Kebijakan	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang Undang Nomor 33 Tahun 2004 Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak azasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas yang bercirikan pemerintahan yang baik (Good Governance)

Amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, dalam upaya untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. Amanat tersebut mengandung makna bahwasanya ada kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui suatu sistem pemerintahan yang kompak sehingga menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima selaras dengan upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap

warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Kehadiran Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah harapan dari upaya dilakukannya reformasi birokrasi, dimana peran pemerintah yang pro rakyat dan melayani rakyat sangat diharapkan agar segera terwujud. Harapan terwujudnya kondisi ideal ini didasarkan pada pemahaman atas prinsip-prinsip mendasar yang meliputi partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas. Peran pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang maksimal mungkin menjadi tuntutan yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung antara hubungannya dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Menciptakan pelayanan publik yang melayani dan pro rakyat bukanlah pekerjaan mudah untuk dilakukan. Harus diakui uforia dari dari semangat perubahan yang hadir akibat dari fenomena perilaku birokrasi yang dirasakan kurang melayani dan tidak pro rakyat. Banyak perilaku menyimpang yang terjadi telah begitu membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita, dalam prosedur pelayanan contohnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit. Tantangan yang dihadapi saat ini dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari

masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (Tesis Agung Utama Rosa, 2013).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan negara, keberadaan dan peran birokrasi publik senantiasa hadir baik di tingkat nasional maupun lokal. Keberadaan birokrasi yang dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan masyarakat. Memperhatikan bahwa birokrasi merupakan salah satu komponen yang berperan dalam administrasi pemerintahan, maka kesuksesan otonomi daerah bergantung pada kualitas pelayanan publik yang disajikan oleh birokrasi, khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (tesis Agus Mulia Siregar, 2013).

Era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*Customer-Driven Government*) dengan ciri-ciri (Muhammad 2003 dalam tesis agus mulia siregar, 2013):

- a) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat;
- b) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama;
- c) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas;

- d) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*Outcomes*) sesuai dengan masukan yang digunakan;
- e) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat;
- f) Pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan;
- g) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan;
- h) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, dan menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mengurus masalah pelayanan tenaga kerja di daerah, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang diharapkan menjadi pintu gerbang dalam pelayanan publik di bidang tenaga kerja.

Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang sudah selayaknya melaksanakan pelayanan publik yang baik, tentu haruslah dekat dengan masyarakat. Karena dinas ini berhubungan langsung dengan masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan pembuatan kartu AK 1. Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Perumusan Masalah

Pandangan masyarakat pada umumnya diberbagai daerah tentang pelayanan publik sangat mengecewakan, mereka menilai masih lambat, berbelit belit, tidak transparan, diskriminasi dan banyak hal lainnya yang

menunjukkan masyarakat tidak merasa dipuaskan oleh pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dalam proses pembuatan kartu AK 1 bagi pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam proses pembuatan kartu AK 1 bagi pencari kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Untuk Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Pelayanan Publik Universitas Medan Area sebagai bahan refrensi dalam melakukan penelitian-penelitian sejenis;
2. Untuk Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang khususnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Tamiang, dimana dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi dalam menciptakan pelayanan ketenagakerjaan yang baik serta dapat dijadikan bahan pengambil kebijakan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2002: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum. Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya

pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Agar pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai (dalam tesis Emy Sartika Boang Manalu, 2017).

Menurut Robert, 1996 (dalam Pelayanan publik, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA, 30) Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. (Sumber: Robert, 1996,).

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan *stakeholder*. Pelayanan berasal dari kata layan yang kata kerjanya melayani. Melayani berarti membantu, membuat senang, dan memudahkan pihak lain (Nurcholis, 2007).

Menurut Mahmudi (2005) definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan fungsi dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Disamping itu pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Melihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan harus mengandung prinsip-prinsip sebagaimana diatur dengan antara lain:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;

3. Partisipatif.

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;

5. Berkesinambungan.

Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;

6. Transparansi.

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh PNS;

7. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.1.1. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, 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.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan,

perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan (tesis Agung Utama Rosa, 2013).

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi (Pasal I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- a. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;

- b. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- c. Tanggung-jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- d. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- e. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service*(sms)), laman (*website*), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerjasama tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum (Pasal 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. 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 (Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Adapun asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan;
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan ;
- c. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, yaitu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu

kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;

- n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan (Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Profil penyelenggara, yaitu Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);
- b. Profil pelaksana, yaitu Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);
- c. Standar pelayanan, yaitu Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
- d. Maklumat pelayanan;
- e. Pengelolaan pengaduan, yaitu Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan;
- f. Penilaian kinerja, yaitu Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri,

bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu (Pasal 23 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UUNomor 25 Tahun 2009).

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta

sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut (Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila:

- a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 40 UU Nomor 25 Tahun 2009).

- a. Pengaduan seperti dimaksud di atas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan diterima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengaduan dapat dirahasiakan.

Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:

- b. Nama dan alamat lengkap;
- c. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
- d. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- e. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan (Pasal 42 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya (Pasal 43 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya (Pasal 44 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 52 UU Nomor 25 Tahun 2009). Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang (Pasal 53 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

2.1.2.Pola-Pola Pelayanan Publik

Bentuk dan jenis/pola dalam pelayanan publik sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 terdiri dari beberapa bentuk pola antara lain:

1. Pola Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh pelayanan operasional telah diserahkan kewenangannya kepada Pemerintah Daerah atau BUMN dan Badan Hukum Swasta, Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau antarregional, maka pelayanan tersebut cenderung terpusat, contoh urusan perizinan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), pengurusan perizinannya diselenggarakan secara terpusat yaitu berada di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

2. Pola Terpadu

Pola terpadu terbagi kepada 2 (dua) bentuk, yaitu:

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan. Pola ini sudah mulai dilaksanakan di beberapa daerah dalam lembaga pemerintahan yang disebut “Badan Pelaksana Perizinan Terpadu (BPPT). Badan ini memiliki fungsi

menyelenggarakan berbagai jenis perizinan dalam satu kantor. Dari Aspek pelayanan terdapat masyarakat memberikan kemudahan ketika mengurus beberapa perizinan tidak perlu keluar masuk kantor dari kantor satu ke kantor yang lain, yang letaknya kemungkinan saling berjauhan. Akan tetapi dari aspek internal memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi terutama dalam mengkoordinasikan berbagai jenis pelayanan yang masing-masing mempunyai sifat dan karakteristik keahlian tersendiri.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola satu pintu ini juga mulai banyak dilakuakn di beberapa kantor contohnya urusan STNK dan BPKB yang memiliki rangkaian proses sudah menjadi satu atap yaitu Kantor SAMSAT. Pola satu atap dari aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan sudah cukup terbukti berjalan dengan baik dan lancar bahkan perlu dikembangkan terhadap proses perizinan lainnya yang memiliki sifat sama yaitu dalam suatu rangkaian proses perizinan yang bisa diintegrasikan.

3. Pola Gugus Tugas

Petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberi layanan tertentu. Pemberian pelayanan publik dengan menggunakan pola “gugus tugas” merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu. Misalnya pembentukan “gugus tugas” yang tergabung dalam wadah yang dibentuk seperti “krisis Center” dalam

penanggulangan bencana. Contoh yang lain seperti “gigis tugas” dalam posko Lebaran hari Raya Idul Fitri. Pola gugus tugas pada umumnya kegiatan dalam suatu unit pelayanan yang mendapat dukungan unit kerja lain karena beban kerja besar dan berskala nasional serta bersifat multidisipliner dan dari aspek waktu pada umumnya bersifat insidental (Abdul Kadir 2016, 126;128).

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2.1.3.Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, pihak-pihak pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip itu adalah :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian 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

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

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 Keramahan

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

10. Kenyamanan

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

2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Riawan, dkk :2005 dalam tesis Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017).

Kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono, 2005:121). Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dengan demikian, ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Fandy Tjiptono, 2005:121 dalam tesis Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Abdul Kadir 2016; 140-141):

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, dkk, 2010:6).

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. kinerja (performance);
2. keandalan (reliability);
3. mudah dalam penggunaan (ease of use);

4. estetika (esthetics), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (dalam Lukman, 2000:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Hambatan hambatan dalam penerapan pelayanan publik yang berkualitas antara lain (Gaspersz dalam Riawan dkk, 2005:19 dalam tesis Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017) :

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- b. Ketiadaan pengetahuan bagi aparatur yang melayani.
- c. Ketidakmampuan aparatur merubah kultur yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
- d. Pendidikan dan pelatihan bagi aparatur yang kurang terprogram dengan baik.
- e. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
- f. Ketidak tepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
- g. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan baik internal maupun eksternal.

Indikator kualitas pelayanan publik yang lain digagas oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance,

empathy. Mengenai pengukuran kualitas pelayanan (measuring servicequality) dijelaskan lebih lanjut menurut Parasuraman adalah sebagai berikut.

“Consumers evaluate five dimensions of service quality; these dimensions include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. **Tangibles** include the service provider’s physical facilities, their equipment and the appearance of employees. **Reliability** is the ability of the service firm to perform the service promised dependably and accurately. **Responsiveness** is, the willingness of the firm’s staff to help customers and provide them with prompt service. **Assurance** refers to the knowledge and courtesy of the company’s employees and their ability to inspire trust and confidence in the customer toward the service provider. **Empathy** is the caring, individualized attention the service firm provides each customer.”

Dengan kata lain pemikiran **Parasuraman** ini dapat dijelaskan lebih lanjut oleh **Tjiptono dan Rahayu (1998:10)** sebagai berikut :

- 1) Tangibles atau bukti langsung, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
- 2) Reliability atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- 3) Responsiveness atau daya tanggap adalah kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan penerima layanan. Membiarkan penerima layanan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

- 4) Assurance atau jaminan kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
- 5) Emphaty atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual yang meliputi sikap kontak petugas maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan penerima layanan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yang digagas oleh **Zeithaml, Parasuraman dan Berry** tersebut merupakan konsep yang kemudian akan dijabarkan ke dalam beberapa variabel untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan penerima layanan terhadap jasa layanan yang akan diberikan oleh instansi.

Menurut **Zeithaml** harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas maupun kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut : Pertama adalah komunikasi dari mulut ke mulut (world-of-mouth communications); yaitu pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (service provider) kepada pelanggan. World-of-mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media massa. Disamping itu world-of-mouth juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau dinikmati sendiri.

Kedua adalah keinginan pribadi dan pelanggan (personal needs) yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya sangat

menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

Ketiga adalah pengalaman masa lalu (*past experience*); yaitu meliputi hal-hal yang telah dialami atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental informations*) yang diterima pelanggan serta makin bertambahnya pengalaman pelanggan. Terakhir adalah komunikasi external (*external communications*) yaitu pemberi layanan juga memegang peranan penting dalam membentuk harapan pelanggan (Tesis Agus Mulia Siregar, 2013).

Dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 pada BAB III tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan disebutkan bahwasanya komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan tersebut dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 1. Persyaratan
 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 3. Jangka waktu pelayanan
 4. Biaya/tarif
 5. Produk pelayanan
 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 1. Dasar hukum
 2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayan publik yang diundangkan dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan setidaknya Institusi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat diukur dalam 9 (sembilan) indikator, yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 PENGERTIAN PELAYANAN

Sama halnya dengan defenisi manajemen, konsep pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar. Soetopo (1999) dalam (Dr.Paimin Napitupulu Msi) mendefinisikan pelayanan sebagi “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Defenisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) ”Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan.” ini adalah defenisi yang paling simpel. Sedangkan defenisi yang paling rinci diberikan oleh Groonroos (1990: 27) sebagaimana dikutip di bawah ini.

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Kotler (1994) dalam (Paimin Napitupulu) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Konsep pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa. Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2002: 17), pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung ini yang disebut sebagai pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa dengan kepentingan publik atau umum. Masih menurut Moenir, bahwa kepentingan umum merupakan kepentingan yang menyangkut masyarakat, tidak bertentangan dengan norma-norma dan aturan yang bersumber dari kebutuhan hidup masyarakat. Kepentingan ini bersifat kolektif dan dapat pula bersifat individual. Kepentingan umum muncul dari kepentingan individual dan karena bersamaan kepentingan maka kepentingan individual berkembang menjadi kepentingan umum. Kegiatan pelayanan umum diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Agar pelayanan umum berhasil baik unsur pelaku sangat menentukan, pelaku dapat berbentuk badan

atau organisasi yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai (dalam tesis Emy Sartika Boang Manalu, 2017).

Menurut Robert, 1996 (dalam Pelayanan publik, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA, 30) Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. (Sumber: Robert, 1996,).

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan *stakeholder*. Pelayanan berasal dari kata layan yang kata kerjanya melayani. Melayani berarti membantu, membuat senang, dan memudahkan pihak lain (Nurcholis, 2007).

Menurut Mahmudi (2005) definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan dan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan fungsi dari aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Disamping itu pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Melihat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan harus mengandung prinsip-prinsip sebagaimana diatur dengan antara lain:

8. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;

9. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau;

10. Partisipatif.

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

11. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;

12. Berkesinambungan.

Standar Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;

13. Transparansi.

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh PNS;

14. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.1.1. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

BAB I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan, 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.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan (tesis Agung Utama Rosa, 2013).

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi :

- g. Pelaksanaan pelayanan;
- h. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- i. Pengelolaan informasi;
- j. Pengawasan internal;
- k. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- l. Pelayanan konsultasi (Pasal I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- f. Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- g. Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;

- h. Tanggung-jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerjasama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- i. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggungjawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- j. Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service*(sms)), laman (*website*), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama di atas, penyelenggara juga dapat melakukan kerjasama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerjasama tertentu merupakan kerjasama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan di atas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum (Pasal 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- m. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- n. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- o. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- p. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- q. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;

- r. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- s. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- t. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- u. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- v. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- w. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- x. 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 (Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Adapun asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- m. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan;
- n. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan ;
- o. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- p. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;

- q. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- r. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- s. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- t. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- u. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- v. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- w. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- x. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- o. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- p. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif;

- q. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- r. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- s. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- t. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- u. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- v. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- w. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- x. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- y. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- z. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian, yaitu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan;
- aa. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;

- bb. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan (Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:

- g. Profil penyelenggara, yaitu Profil penyelenggara meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);
- h. Profil pelaksana, yaitu Profil pelaksana meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email);
- i. Standar pelayanan, yaitu Standar pelayanan berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
- j. Maklumat pelayanan;
- k. Pengelolaan pengaduan, yaitu Pengelolaan pengaduan merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan;
- l. Penilaian kinerja, yaitu Penilaian kinerja merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara

untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu (Pasal 23 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UUNomor 25 Tahun 2009).

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- d. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- f. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola

pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut (Pasal 36 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Masyarakat berhak mengajukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila:

- c. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- d. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota (Pasal 40 UU Nomor 25 Tahun 2009).

- f. Pengaduan seperti dimaksud di atas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan diterima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:

- g. Nama dan alamat lengkap;
- h. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
- i. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- j. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan (Pasal 42 UU Nomor 25 Tahun 2009).

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti-bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya (Pasal 43 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya (Pasal 44 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 52 UU Nomor 25 Tahun 2009). Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang (Pasal 53 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009)

2.1.2.Pola-Pola Pelayanan Publik

Bentuk dan jenis/pola dalam pelayanan publik sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 terdiri dari beberapa bentuk pola antara lain:

1. Pola Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh pelayanan operasional telah diserahkan kewenangannya kepada Pemerintah Daerah atau BUMN dan Badan Hukum Swasta, Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau antarregional, maka pelayanan tersebut cenderung terpusat, contoh urusan perizinan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), pengurusan perizinannya diselenggarakan secara terpusat yaitu berada di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

11. Pola Terpadu

Pola terpadu terbagi kepada 2 (dua) bentuk, yaitu:

c. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan. Pola ini sudah mulai dilaksanakan di beberapa daerah dalam lembaga pemerintahan yang disebut “Badan Pelaksana Perizinan Terpadu (BPPT). Badan ini memiliki fungsi menyelenggarakan berbagai jenis perizinan dalam satu kantor. Dari Aspek pelayanan terhadap masyarakat memberikan kemudahan ketika mengurus beberapa perizinan tidak perlu keluar masuk kantor dari kantor satu ke kantor

yang lain, yang letaknya kemungkinan saling berjauhan. Akan tetapi dari aspek internal memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi terutama dalam mengkoordinasikan berbagai jenis pelayanan yang masing-masing mempunyai sifat dan karakteristik keahlian tersendiri.

d. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola satu pintu ini juga mulai banyak dilakuakn di beberapa kantor contohnya urusan STNK dan BPKB yang memiliki rangkaian proses sudah menjadi satu atap yaitu Kantor SAMSAT. Pola satu atap dari aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan sudah cukup terbukti berjalan dengan baik dan lancar bahkan perlu dikembangkan terhadap proses perizinan lainnya yang memiliki sifat sama yaitu dalam suatu rangkaian proses perizinan yang bisa diintegrasikan.

12. Pola Gugus Tugas

Petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi layanan dan lokasi pemberi layanan tertentu. Pemberian pelayanan publik dengan menggunakan pola “gugus tugas” merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu. Misalnya pembentukan “gugus tugas” yang tergabung dalam wadah yang dibentuk seperti “krisis Center” dalam penanggulangan bencana. Contoh yang lain seperti “gugus tugas” dalam posko Lebaran hari Raya Idul Fitri. Pola gugus tugas pada umumnya kegiatan dalam suatu unit pelayanan yang mendapat dukungan unit kerja lain karena beban kerja

besar dan berskala nasional serta bersifat multidisipliner dan dari aspek waktu pada umumnya bersifat insidental (Abdul Kadir 2016, 126;128).

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2.1.3.Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, pihak-pihak pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan tersebut. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip itu adalah :

2. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

13. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

14. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

15. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

16. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

17. Kemudahan Akses

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

18. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

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

19. Kenyamanan

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

2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena

merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Riawan, dkk :2005 dalam tesis Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017).

Kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono, 2005:121). Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dengan demikian, ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Fandy Tjiptono, 2005:121 dalam tesis Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017).

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Abdul Kadir 2016; 140-141):

9. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

10. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
11. kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
12. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
13. kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
14. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (sinambela, dkk, 2010:6).

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

5. kinerja (performance);
6. keandalan (reliability);
7. mudah dalam penggunaan (ease of use);
8. estetika (esthetics), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (dalam Lukman, 2000:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

3. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
4. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Hambatan-hambatan dalam penerapan pelayanan publik yang berkualitas antara lain (Gaspersz dalam Riawan dkk, 2005:19 dalam tesis Kurnia Sukarya Dinata Sihotang 2017) :

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- h. Ketiadaan pengetahuan bagi aparatur yang melayani.
- i. Ketidakmampuan aparatur merubah kultur yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
- j. Pendidikan dan pelatihan bagi aparatur yang kurang terprogram dengan baik.
- k. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
- l. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
- m. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan baik internal maupun eksternal.

Indikator kualitas pelayanan publik yang lain digagas oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance,

empathy. Mengenai pengukuran kualitas pelayanan (measuring servicequality) dijelaskan lebih lanjut menurut Parasuraman adalah sebagai berikut.

“Consumers evaluate five dimensions of service quality; these dimensions include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. **Tangibles** include the service provider’s physical facilities, their equipment and the appearance of employees. **Reliability** is the ability of the service firm to perform the service promised dependably and accurately. **Responsiveness** is, the willingness of the firm’s staff to help customers and provide them with prompt service. **Assurance** refers to the knowledge and courtesy of the company’s employees and their ability to inspire trust and confidence in the customer toward the service provider. **Empathy** is the caring, individualized attention the service firm provides each customer.”

Dengan kata lain pemikiran **Parasuraman** ini dapat dijelaskan lebih lanjut oleh **Tjiptono dan Rahayu (1998:10)** sebagai berikut :

- 6) Tangibles atau bukti langsung, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
- 7) Reliability atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- 8) Responsiveness atau daya tanggap adalah kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan penerima layanan. Membiarkan penerima layanan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

- 9) Assurance atau jaminan kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
- 10) Emphaty atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual yang meliputi sikap kontak petugas maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan penerima layanan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yang digagas oleh **Zeithaml, Parasuraman dan Berry** tersebut merupakan konsep yang kemudian akan dijabarkan ke dalam beberapa variabel untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan penerima layanan terhadap jasa layanan yang akan diberikan oleh instansi.

Menurut **Zeithaml** harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas maupun kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut : Pertama adalah komunikasi dari mulut ke mulut (world-of-mouth communications); yaitu pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (service provider) kepada pelanggan. World-of-mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media massa. Disamping itu world-of-mouth juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau dinikmati sendiri.

Kedua adalah keinginan pribadi dan pelanggan (personal needs) yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya sangat

menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.

Ketiga adalah pengalaman masa lalu (past experience); yaitu meliputi hal-hal yang telah dialami atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi (non experimental informations) yang diterima pelanggan serta makin bertambahnya pengalaman pelanggan. Terakhir adalah komunikasi external (external communications) yaitu pemberi layanan juga memegang peranan penting dalam membentuk harapan pelanggan (Tesis Agus Mulia Siregar, 2013).

Dalam Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 pada BAB III tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan disebutkan bahwasanya komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan tersebut dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- c. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
 7. Persyaratan
 8. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 9. Jangka waktu pelayanan
 10. Biaya/tarif
 11. Produk pelayanan
 12. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- d. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
 9. Dasar hukum
 10. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

11. Kompetensi pelaksana
12. Pengawasan internal
13. Jumlah pelaksana
14. Jaminan pelayanan
15. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
16. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayan publik yang diundangkan dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 disebutkan setidaknya Institusi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat diukur dalam 9 (sembilan) indikator, yaitu :

10. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
11. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
12. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
13. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
14. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
15. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
16. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

17. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
18. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 PENGERTIAN PELAYANAN

Sama halnya dengan defenisi manajemen, konsep pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar. Soetopo (1999) dalam (Dr.Paimin Napitupulu Msi) mendefinisikan pelayanan sebagi “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Defenisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) ”Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan.” ini adalah defenisi yang paling simpel. Sedangkan defenisi yang paling rinci diberikan oleh Groonroos (1990: 27) sebagaimana dikutip di bawah ini.

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Kotler (1994) dalam (Paimin Napitupulu) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

5. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
6. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
7. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
8. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Dari beberapa definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Agus Mulia Siregar, 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan.
- Agung Utama Rosa, 2013. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan.
- Dino Yudha, Penerapan New Publik Management di Indonesia, 29 Mei 2017, [http://fia-ub.blogspot.co.id/2012/06/perkembangan dan penerapan new public.html](http://fia-ub.blogspot.co.id/2012/06/perkembangan-dan-penerapan-new-public.html).
- Dr. Abdul Kadir, MSi, 2016. Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik. : CV. Dharma Persada, 2016.
- Emy Sartika Boang Manalu, 2017. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan.

Kurnia Sukara Dinata Sihotang, 2017. Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi, Tesis, Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area, Medan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Jakarta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Jakarta

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.

Moenir, H.A.S., 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Menteri PAN RB, 2012. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan. Jakarta.

Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.

Republik Indonesia, 2012. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Presiden Republik Indonesia, 2013. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Jakarta.

Sinambela, Lijan poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Taufik Akmal, Pelayanan Publik, 29 Mei 2017, <http://makalainet.blogspot.co.id/2013/10/pelayanan-publik.html>

Taufan Fahri Ramadhan, Merubah Pelayanan Publik di Indonesia, 29 Mei 2017, <http://topan08ramadhan.blogspot.co.id/2013/11/vbehaviorurldefaultvmlo.html>

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard 1., and Parasuraman A. 1996., The Behavioral Consequences of service Quality "Journal of Marketing" 60 (31-46).

-----, Undang-Undang Pelayanan Publik, Fokusindo Mandiri Bandung, 2014

**DOKUMENTASI PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK 1
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
KABUPATEN ACEH TAMIANG**



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/2/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)21/2/20