

**KUALITAS POJOK PELAYANAN KEPEGAWAIAN PADA BADAN
KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA KABUPATEN ACEH TAMIANG**

TESIS

OLEH

**T. SURYA SUTRISNA
161801009**



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

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang

N a m a : T. Surya Sutrisna

N P M : 161801009

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Heri Kusmanto, MA


Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur


Dr. Warjio, MA


Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 4 Mei 2018

N a m a : T. Surya Sutrisna

N P M : 161801009



Panitia Penguji Tesis

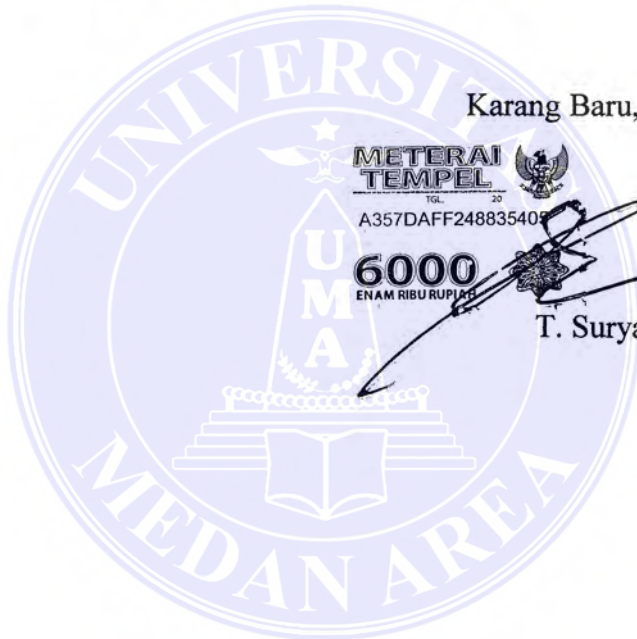
Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Penguji Tamu : Dr. Warjio, MA

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 orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Karang Baru,

2018



T. Surya Sutrisna

ABSTRAK

Kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang

Nama : T. Surya Sutrisna
Nim : 161801009
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II: Dr. Isnaini, SH, M. Hum

Pojok pelayanan Kepegawaian adalah sebuah inovasi pelayanan kepegawaian dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang. Pojok pelayanan kepegawaian ini memiliki 28 jenis layanan dengan pola terpadu. Hadirnya Pojok pelayanan Kepegawaian dalam rangka melayani PNS Kabupaten Aceh Tamiang dalam hal pengurusan keperluan/kebutuhan yang menyangkut dengan urusan kepegawaian. Pojok pelayan kepegawaian ini beroperasi sejak tahun 2016 akhir hingga sekarang dan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya terkait kualitas pelayan pada pojok pelayanan tersebut.

Penelitian yang dilakukan penulis pada Pojok Pelayanan Kepegawaian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan pada Pojok Pelayanan Kepegawaian serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Pojok Pelayanan Kepegawaian tersebut. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan sampel yang diambil sebanyak 56 orang yang secara accidental sampling.

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti menunjukkan bahwa persepsi PNS terhadap kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian di Kantor BKPSDM Kabupaten Aceh Tamiang yang diukur dari 9 unsur pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik yaitu: (1)Persyaratan; (2)Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3)Waktu Penyelesaian; (4)Biaya/Tarif; (5)Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6)Kompetensi Pelaksana; (7)Perilaku Pelaksana; (8)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; (9)Sarana dan Prasarana, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori “*baik*”.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pojok Pelayanan Kepegawaian

ABSTRACT

Quality of Personnel Service Corner (Pojok Pelayanan Kepegawaian) at Human Resources Agency and Human Resource Development of Aceh Tamiang Regency (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang)

Nama : T. Surya Sutrisna

Nim : 161801009

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA

Pembimbing II: Dr. Isnaini, SH, M. Hum

Personnel service corner (Pojok Pelayanan Kepegawaian) is an innovation of employment service from Human Resources Agency and Human Resource Development of Aceh Tamiang Regency (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang). This staffing corner has 28 types of services with an integrated pattern. The presence of Personnel Service Corner in order to serve civil servants of Aceh Tamiang Regency in terms of managing the needs / needs related to the affairs of personnel. This staffing corner has been operating since late 2016 until now and no previous research has been done regarding the quality of waiters at the service corner.

Research conducted by the author on Personnel Corner Service aims to determine how the quality of service on the Corner Service Personnel and know the factors that affect the quality of public services on the Personnel Service Corner. The method used is descriptive with samples taken as many as 56 people who accidentally sampling.

From the research results obtained by the researcher shows that the perception of civil servants on the quality of Personnel Service Corner at BKPSDM Office of Aceh Tamiang Regency measured from 9 elements of service based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017 on Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Survey Unit of Public Service Provider namely: (1) Requirements; (2) Systems, Mechanisms and Procedures; (3) Settlement Time; (4) Cost / Tariff; (5) Product Specification Type of Service; (6) Implementing Competencies; (7) Executive Conduct; (8) Complaint Handling, Feedback and input; (9) Facilities and Infrastructure, generally based on the criteria specified included in the category of "good".

Keywords: Service Quality, Personnel Service Corner

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah ST yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **'Kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang'**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu 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. Isnaini, SH. M. Hum, Wakil Direktur Bidang Akademik 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 Amiruddin AR, SE beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama Penulis melaksanakan penelitian lapangan.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Program Pascasarjana Magister Ilmu 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 Istri 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, 2018

P e n u l i s

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
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	24
2.1.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	27
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik	29
2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	38
2.2. Penelitian Terdahulu	42
2.3. Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44

3.1. Tempat Penelitian.....	44
3.2. Bentuk Penelitian	44
3.3. Populasi dan Sampel	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Teknik Analisis Data	46
3.6. Defenisi Konsep dan Operasional	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan	
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA	52
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Aceh Tamiang	52
4.1.1. Topografi	53
4.1.2. Jumlah Penduduk	54
4.2. Gambaran Umum Badan Kepegawaian dan	
Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten	
Aceh Tamiang	55
4.2.1. Tugas Pokok dan Fungsi	56
4.2.2. Struktur Organisasi	57
4.2.3. Sumber Daya Badan Kepegawaian dan	
Pengembangan Sumber Daya Manusia	
Kabupaten Aceh Tamiang	60
4.3. Hasil Penelitian	62
4.3.1. Karakteristik Responden	62
4.3.2. Variabel Penelitian	66
4.4. Analisa Kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian.....	79
4.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pojok Pelayanan	
Kepegawaian.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85

5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



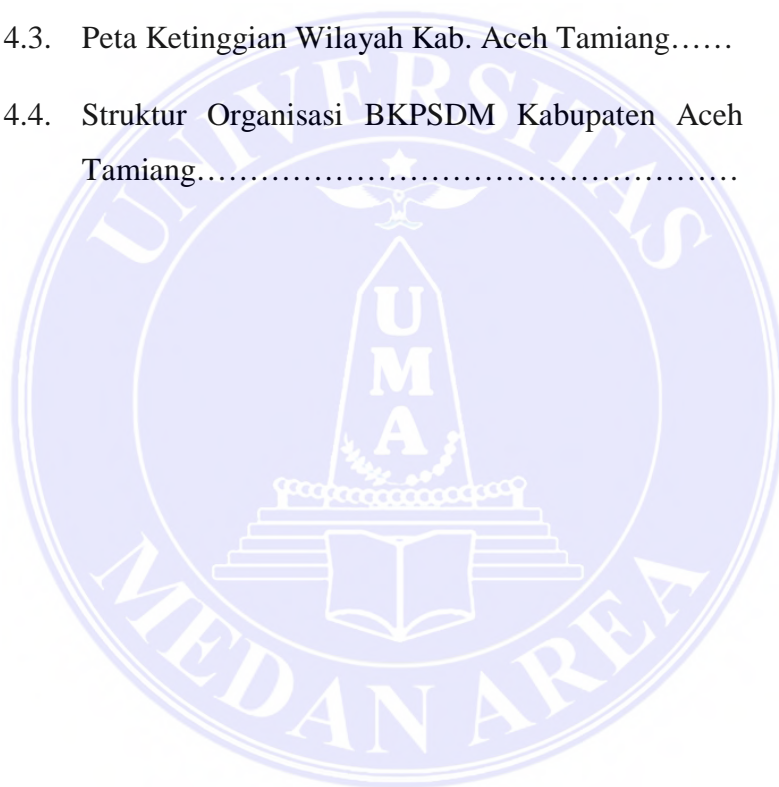
DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1.	Nilai Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	48
Tabel 4.1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2008-2012	55
Tabel 4.2.	Jumlah Pegawai berdasarkan golongan dan pendidikan pada kantor BKPSDM	60
Tabel 4.3.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor BKPSDM	61
Tabel 4.4.	Komposisi Sumber Daya Manusia berdasarkan Jabatan Struktural dan fungsional yang telah terisi pada BKPSDM	61
Tabel 4.5.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.6.	Distribusi Responden Menurut Umur	63
Tabel 4.7.	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan..	64
Tabel 4.8.	Distribusi Responden Menurut Profesi/Pekerjaan	64
Tabel 4.9.	Distribusi Responden Menurut Persyaratan Pelayanan	66
Tabel 4.10	Distribusi Responden Menurut Sistem, Mekanisme dan Prosedure Pelayanan	67

Tabel 4.11.	Distribusi Responden Menurut Waktu	
	Penyelesaian	69
Tabel 4.12.	Distribusi Responden Menurut Biaya/Tarif	71
Tabel 4.13.	Distribusi Responden Menurut Produk Spesifikasi	
	Jenis Layanan	73
Tabel 4.14.	Distribusi Responden Menurut Kompetensi	
	Pelaksana	74
Tabel 4.15.	Distribusi Responden Menurut Perilaku Pelaksana..	75
Tabel 4.16.	Distribusi Responden Menurut Sarana dan	
	Prasarana	76
Tabel 4.17.	Distribusi Responden Menurut Penanganan	
	Pengaduan, Saran dan Masukan	77
Tabel 4.18.	Kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian pada	
	BKPSD Kabupaten Aceh Tamiang	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1. Peta Administrasi Kabupaten Aceh Tamiang	53
Gambar 4.2. Peta Kondisi Kelerengan Kab. Aceh Tamiang	53
Gambar 4.3. Peta Ketinggian Wilayah Kab. Aceh Tamiang.....	54
Gambar 4.4. Struktur Organisasi BKPSDM Kabupaten Aceh Tamiang.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 publik.

Perubahan sistem pemerintah yang sentralisasi menjadi desentralisasi yang ditandai dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat menimbulkan semangat dan tuntutan dalam masyarakat untuk merasakan perubahan baik dalam pemenuhan hak-hak dasar mereka maupun hak akan hadirnya pemerintahan yang baik (*good governance*).

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.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa dari pada pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya *Budaya Paternalistik* ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto 2006:2 dalam tesis Agus Mulia Siregar, 2013).

Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mengurus masalah pelayanan kepegawaian di daerahnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang

diharapkan menjadi pintu gerbang dalam pelayanan publik di bidang pengelolaan kepegawaian, untuk itu Satuan Kerja Perangkat Daerah tersebut tentu harus selalu berinovasi dalam pengembangan bentuk pelayanannya kepada PNS dilingkungan Kabupaten Aceh Tamiang. Inovasi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia atau disingkat menjadi BKPSDM Kabupaten Aceh Tamiang dalam menciptakan pelayanan publik yang baik bermutu tinggi dengan menghadirkan Pojok Pelayanan Kepegawaian terpadu. Pojok Pelayanan Kepegawaian terpadu ini merupakan suatu terobosan baru yang digagas oleh seorang inovator proyek perubahan peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat IV yang bertugas pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang. Proyek perubahan ini dicetuskan oleh Saudara Arfan, SE pada Tahun 2015 semasa beliau mengikuti diklat kepemimpinan di Diklat Kepemimpinan Tingkat IV yang diselenggarakan oleh Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur IV Lembaga Administrasi Negara (PKP2A IV LAN) yang bertempat di Banda Aceh.

Dari data yang diperoleh penulis, jenis layanan publik yang tersedia pada Pojok Pelayanan Kepegawaian ini terdiri dari 28 jenis layanan antara lain: (1)legalisir; (2)Pengurusan Kartu Taspen; (3)Pengurusan Kartu Istri (KARIS)/Kartu Suami (KARSU); (4)Pengurusan Cuti; (5)Pengurusan Kartu Pegawai; (6)Usul Kenaikan Pangkat; (7) Usul Pensiun; (8) Usul Pensiun Dini; (9)Peninjauan Masa Kerja; (10)Pengurusan Gaji Berkala; (11)Penerbitan Sertifikat Sumpah/Janji PNS; (12)Perpanjangan SK PDPK;

(13)Pembuatan Rekom atau SPP Pindah PNS; (14)Usul 100% PNS; (15)Penerbitan SK Prajabatan; (16)Usul Diklat PIM II, III dan IV; (17) Usul Prajabatan Gol. I, II dan III; (18) Usul Diklat Teknis dan Fungsional; (19)Permohonan Ijin Belajar; (20)Permohonan Tugas Belajar; (21)Permohonan Bantuan Tugas Belajar/Ijin Belajar; (22)Pembuatan Surat Keterangan Izin Seleksi Tugas Belajar; (23)Pembuatan Surat Keterangan Memiliki Ijazah; (24)Permintaan Data dan Informasi Kepegawaian; (24)Surat Izin Perkawinan; (25)Surat Izin Perceraian; (26)Usul Kartu Pegawai Elektronik; (27)Perbaikan Data PNS; (28)Usul Satya Lencana.

Keberadaan Pojok Pelayanan Kepegawaian ini dalam rangka melayani PNS 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.

Tingginya antusiasme PNS pengguna layanan yang berkepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang, maka peneliti sangat tertarik untuk melihat **“Kualitas Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang”**. Dalam konteks penelitian pelayanan publik ini penulis memilih melakukan penekanan pada kualitas pelayanan publik dalam melakukan usul kenaikan pangkat yang ada di pojok pelayanan kepegawaian pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang, yang

merupakan unsur pelaksanaan tugas Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang di bidang pengelolaan kepegawaian sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pojok pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang, khususnya bagi pengurusan usul kenaikan pangkat?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pojok pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 pojok pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang?
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pojok pelayanan kepegawaian pada Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang, dimana dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi dalam menciptakan pelayanan kepegawaian yang baik serta dapat dijadikan bahan pengambil kebijakan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

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

caracara 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) defenisi 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 UU Nomor 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 mengajukan 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 sebagaipendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkaitdengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukungpembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya(Pasal43 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 materiaduan tertulis tersebut Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapimateri aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejakmenerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimanadiinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkaspengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabutpengaduannya (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 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 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.

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 “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 :

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 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):

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 public 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 public (sinambela, dkk, 2010:6).

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Defenisi konvesional 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 keistimeaan 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. Ketidamampuan aparatur merubah kultur yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
- d. Pendidikan dan pelatihan bagi aparatur yang kurang terprogram dengan baik.
- e. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
- f. Ketidaktepatan 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 PermenpanRB 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).

2.1.5.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Menurut Moenir (2002: 82) (dalam Tesis Emy Boang Manalu, 2017) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi

tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

3. Faktor Organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5. Faktor Kemampuan-Ketrampilan

Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Toha (1995) (dalam Tesis Emy Boang Manalu, 2017) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu:

1. Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Faktor Sarana yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbeli-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (public service), justru semakin sulit mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kotler (Supranto, 1997) (dalam Tesis Emy Boang Manalu, 2017) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas pelayanan publik, yaitu:

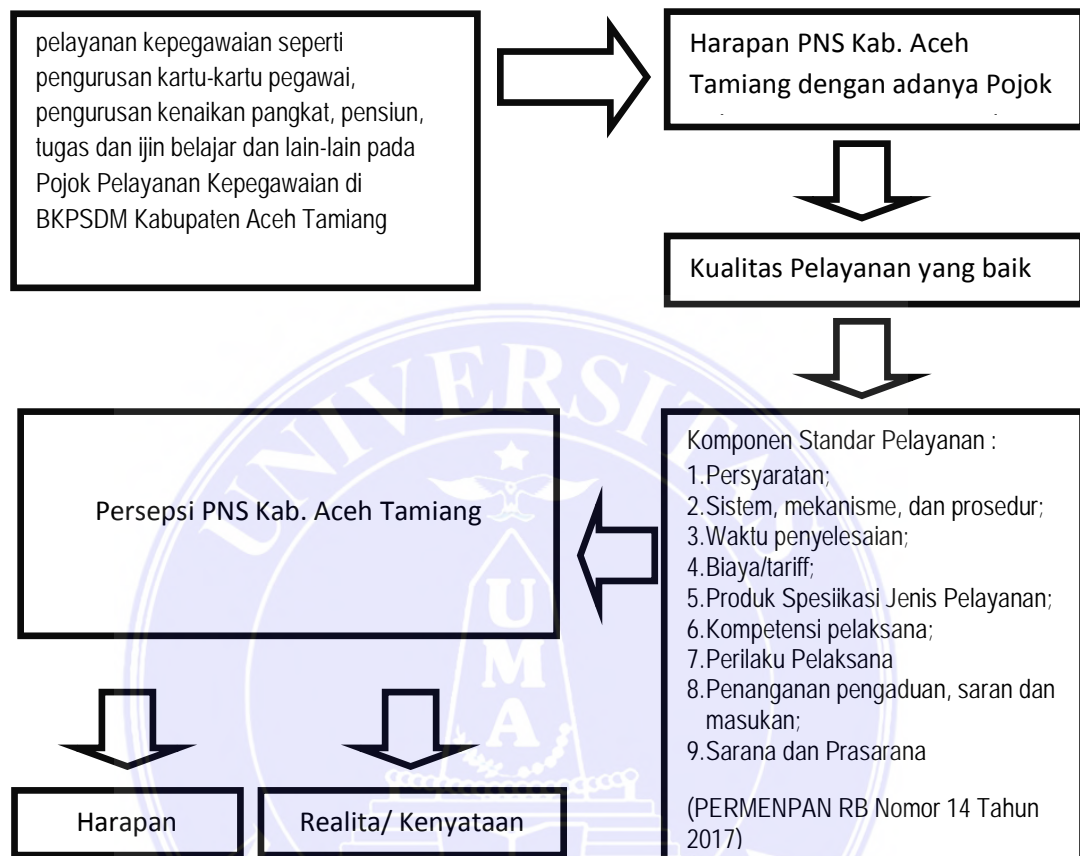
1. Bukti langsung (tangibles), yakni fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (responsiviness), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Keyakinan (confidence), yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan assurance.
5. Empati (emphaty), yakni meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pojok Pelayanan Kepegawaian ini merupakan suatu terobosan baru yang digagas oleh seorang inovator proyek perubahan peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat IV yang bertugas pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang. Layanan pada Pojok Pelayanan Kepegawaian ini adalah segala bentuk pelayanan kepegawaian seperti pengurusan kartu-kartu pegawai, pengurusan kenaikan pangkat, pensiun, tugas dan ijin belajar dan lain-lain dilakukan pada satu tempat (pola terpadu), jadi bisa dikatakan belum ada penelitian yang dilakukan sebelumnya mengingat pojok pelayanan kepegawaian ini merupakan satu-satunya di provinsi Aceh.

2.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dibatasi dalam penilaian kualitas layanan sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Fokus utama penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diterima oleh PNS Kabupaten Aceh Tamiang (PNS pengguna layanan) dalam Pojok Pelayanan Kepegawaian, apakah sangat baik, baik, kurang baik dan tidak baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dikhusus pada Pojok Pelayanan Kepegawaian pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang di Jl. Ir. H. Juanda No.69 Kompleks Perkantoran Pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang.

3.2. Bentuk Penelitian

Metode yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Penelitian ini dilakukan terhadap Pegawai Negeri Sipil pada Kabupaten Aceh Tamiang sebagai pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan pada Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang dan unsur apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Pojok Pelayanan Kepegawaian tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi pegawai pengguna pelayanan pada Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil dari penilaian tersebut akan diambil kesimpulan mengenai unsur apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

3.3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua pegawai yang menggunakan pelayanan publik pada Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang, khususnya yang melakukan usul kenaikan pangkat. Lama penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan dengan jumlah total accidental population sebanyak 56 orang. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh Kasubbag Umum dan Kepegawaian yang bekerja dan mewakili Satuan kerja perangkat daerah dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Tamiang sesuai Qanun Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Tamiang serta pengguna layanan yang ditemui pada locus.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara:

- a. Pengamatan langsung (*observation*) di Pojok Pelayanan Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang untuk melihat kualitas pelayanan terhadap PNS (dalam hal ini PNS pengguna layanan).
- b. Melalui penyebaran kuesioner kepada responden PNS (dalam hal ini PNS pengguna layanan) yang menerima pelayanan kepegawaian di Pojok Pelayanan Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang.
- c. Melalui Teknik Wawancara (*interview*) yaitu mengadakan wawancara dengan key informan yakni pegawai/pejabat terkait khususnya mereka yang secara langsung memberikan pelayanan. Adapun Pejabat yang diwawancarai adalah: Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang dan 5 orang petugas pelayanan. Pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui teknik riset perpustakaan (*library research*) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literatur, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

Metode pengolahan data dilakukan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat

dengan langkah penentuan Nilai Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$N = \text{bobot nilai per unsur}$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kualitas pelayanan yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3.6. Defenisi Konsep dan Operasional

Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan publik, berdasarkan konsep tersebut maka dapat jelaskan bahwa :

- Pelayan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

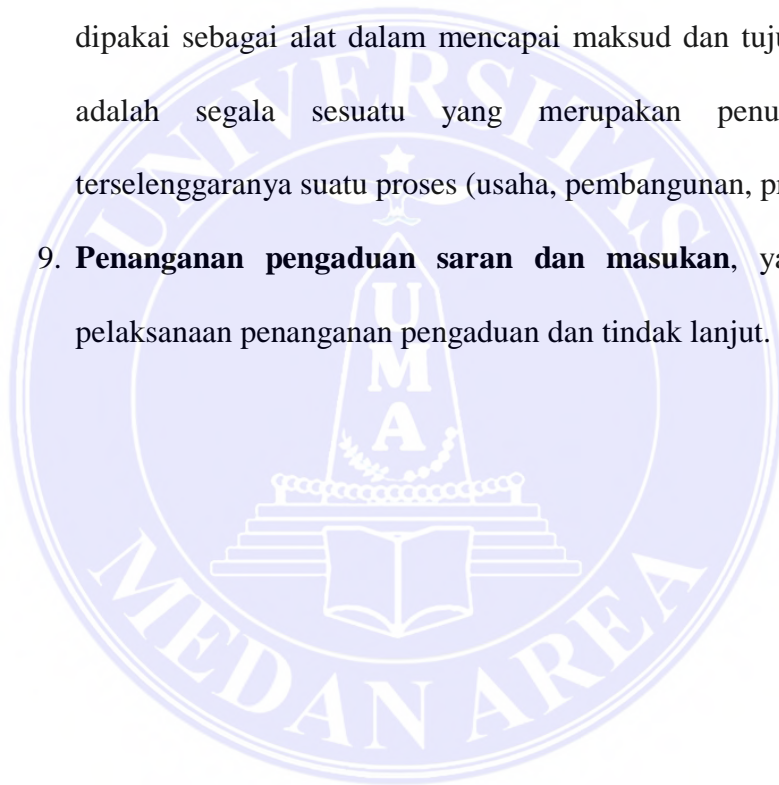
jasa,dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- Kualitas Pelayanan adalah mutu pelayanan terstandarisasi yang diketahui melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- Pojok Pelayanan Kepegawaian adalah sebuah tempat pengurusan pelayanan kepegawaian Kabupaten Aceh Tamiang yang ditempatkan secara terpadu pada satu tempat di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang yang memiliki 28 jenis pelayanan kepegawaian antara lain (1)legalisir; (2)Pengurusan Kartu Taspen; (3)Pengurusan Kartu Istri (KARIS)/Kartu Suami (KARSU); (4)Pengurusan Cuti; (5)Pengurusan Kartu Pegawaiian; (6)Usul Kenaikan Pangkat; (7) Usul Pensiun; (8) Usul Pensiun Dini; (9)Peninjauan Masa Kerja; (10)Pengurusan Gaji Berkala; (11)Penerbitan Sertifikat Sumpah/Janji PNS; (12)Perpanjangan SK PDPK; (13)Pembuatan Rekom atau SPP Pindah PNS; (14)Usul 100% PNS; (15)Penerbitan SK Prajabatan; (16)Usul Diklat PIM II, III dan IV; (17) Usul Prajabatan Gol. I, II dan III; (18) Usul Diklat Teknis dan Fungsional; (19)Permohonan Ijin Belajar; (20)Permohonan Tugas Belajar; (21)Permohonan Bantuan Tugas Belajar/Ijin Belajar;

(22)Pembuatan Surat Keterangan Izin Seleksi Tugas Belajar;
(23)Pembuatan Surat Keterangan Memiliki Ijazah; (24)Permintaan Data dan Informasi Kepegawaian; (24)Surat Izin Perkawinan; (25)Surat Izin Perceraian; (26)Usul Kartu Pegawai Elektronik; (27)Perbaikan Data PNS; (28)Usul Satya Lencana. Pojok pelayanan ini merupakan inovasi baru pelayanan pengurusan/pengelolaan kepegawaian dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang yang mungkin hanya ada satu di provinsi Aceh.

- Kualitas pelayanan diukur dengan 9 unsur pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 antara lain:
 1. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 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 ditetapkan;

6. **Kompetensi pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
8. **Sarana dan prasarana**, sarana yaitu 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);
9. **Penanganan pengaduan saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Persepsi PNS terhadap kualitas pelayanan publik di Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang yang diukur dari 9 (sembilan) Unsur Pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik, yaitu: (1) Persyaratan; (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana; (7) Perilaku Pelaksana; (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; (9) Sarana dan Prasarana; secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori “*baik*”.

Dari ke 9 unsur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi PNS terhadap pelayanan publik di Kantor Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang termasuk dalam kategori baik, dalam arti kualitas pelayanan publik di pojok pelayanan kepegawaian adalah baik. Namun apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan menunjukkan adanya perbedaan. Dari ke 9 unsur pelayanan, hanya terdapat satu unsur pelayanan yaitu (1)Biaya/Tarif termasuk dalam kategori sangat baik, sedangkan 6 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik yaitu : (1)persyaratan; (2)sistem, mekanisme, dan prosedur; (3)waktu penyelesaian; (4)produk spesifikasi jenis pelayanan; (5)kompetensi pelaksana; (6)perilaku pelaksana; serta terdapat 2 unsur pelayanan lainnya yang termasuk dalam kategori tidak baik yaitu: (1)penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan (2)sarana dan prasarana.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada pojok pelayanan kepegawaian disebabkan oleh (1)Faktor aturan, (2)Faktor kemampuan dan ketrampilan; dan (3)Faktor Sarana. Ketiga faktor tersebut memiliki tingkat urgensi yang tinggi untuk menciptakan kualitas pelayanan pada pojok pelayanan kepegawaian. Faktor aturan terkait dengan legalitas Kepala Daerah dan standar pelayanan, Faktor ketrampilan dan kemampuan terkait dengan pelatihan pengelolaan

pelayanan dan peningkatan skill petugas dan faktor sarana terkait sarana dan prasarana pada pojok pelayanan yang harus memenuhi standar.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti memberikan saran-saran yang sebagai berikut:

1. Dalam upaya peningkatan dan memaksimalkan kualitas pelayanan publik pada Pojok Pelayanan Kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang, perlu dilakukan Diskusi Grup Terfokus (Focus Group Discussion) dan Dengar Pendapat (Public Hearing) terkait penyusunan standar pelayanan di Pojok Pelayanan Kepegawaian.
2. Dalam rangka ketertiban dan kepatuhan dalam penggunaan/pemanfaatan Pojok Pelayanan Kepegawaian perlu dibuat peraturan Bupati Aceh Tamiang tentang kewajiban ataupun keharusan para PNS Kabupaten Aceh Tamiang untuk melakukan pelayanan hanya melalui pojok pelayanan kepegawaian.
3. Dalam upaya peningkatan ketrampilan dan kemampuan petugas pelayanan agar diikutsertakan dalam pelatihan yang terkait dengan pengelolaan pelayanan.
4. Agar diupayakan peningkatan sarana dan prasarana pada pojok pelayanan kepegawaian yang sesuai dengan standar yang ditetapkan pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017.

5. Perlu dibuat Standar Operasional Pelayanan Minimal (SPM) untuk semua jenis urusan atau pelayanan yang ada di Pojok Pelayanan Kepegawaian pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Tamiang.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta. 2002.
- Agus Mulia Siregar. 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. 2013.
- Agung Utama Rosa. 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. 2013.
- Abdul Kadir. Studi Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Persada. Medan. 2016.
- Emy Sartika Boang Manalu. 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. 2017.
- Kurnia Sukara Dinata Sihotang. Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi. Tesis Program Magister Administrasi Publik Sekolah Pascasarjana Universitas Medan Area. Medan. 2017.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

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

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

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

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

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

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

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

Thoha, Miftah. *Perseptif Perilaku Birokrasi*. Cetakan II. CV. Rajawali. Jakarta. 1997.

Soetopo. *Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta. 1999

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

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

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

Internet

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).

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>

