

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan suatu instansi pemerintah atau pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service function*) untuk menyediakan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Hayat (2017) menyatakan Pelayanan Publik adalah Pelayanan publik secara keseluruhan melayani aspek-aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat agar dapat terpenuhi dengan baik. Masyarakat merasa puas ketika menerima pelayanan yang berkualitas dan profesional dari penyedia jasa. Ketika mereka puas dengan layanan yang diberikan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan percaya diri menggunakan kembali layanan tersebut. Pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Utilitas yang akan diberikan kepada masyarakat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan dengan cara yang berbeda berupa dokumen-dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, seperti di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Jawa Timur – Bali, dokumen permohonan izin jalan, dokumen persewaan alat, dokumen izin uji lab, dan izin penelitian mahasiswa.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menimbulkan berbagai bentuk atau jenis permintaan masyarakat, misalnya Balai Besar Pembangunan Jalan

Nasional Jawa Timur – Bali menyediakan pelayanan barang dalam bentuk peralatan.

Selain adanya definisi pelayanan publik, tentunya terdapat prinsip – prinsip pelayanan publik, Menurut Kemenpan (2013) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik perlu untuk diperhatikan prinsip – prinsip sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak rumit, sederhana, dipahami dan mudah diimplementasikan.

2) Kejelasan

Dalam Pelayanan Publik harus memiliki kejelasan diantaranya :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan penyelesaian pengaduan, pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Informasi rinci tentang biaya dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

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

4) Keamanan

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

5) **Tanggung Jawab**

Pimpinan penyedia layanan publik atau pegawai negeri sipil ditunjuk sebagai penanggung jawab pemeliharaan pelayanan dan penyelesaian keluhan/masalah pelaksanaan pelayanan publik.

6) **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

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

7) **Kemudahan Akses (Penggunaan)**

8) **Lokasi atau tempat dari pelayanan publik di instansi memudahkan untuk dijangkau masyarakat.**

9) **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

Bagi para petugas pelayanan publik atau yang bertugas sebagai *front office* menunjukkan sikap yang sopan, datang tepat waktu serta wajib untuk memberikan senyum yang ramah.

10) **Kenyamanan**

Lingkungan serta kondisi dari pelayanan harus teratur, tertib, serta pelaksana pelayanan publik memberikan tempat pelayanan yang aman, nyaman, bersih, dan dilengkapi fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, tempat ibadah.

2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan publik dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan serta persyaratan dan ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Erlianti (2019) menyatakan bahwa di dalam pemerintahan,

sudah menjadi keharusan petugas pelayanan untuk menghasilkan kualitas layanan terbaik untuk bertahan dan tetap dapat diandalkan oleh masyarakat. Menciptakan kepuasan masyarakat (penerima layanan) dapat mendatangkan keuntungan seperti Hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan juga harmonis untuk menciptakan loyalitas. Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Erlianti (2019) menyatakan Kualitas Pelayanan Publik adalah kondisi dinamis yang terkait dengan jasa produk, manusia dan proses lingkungan, dimana penilaian kualitas pelayanan publik ditentukan pada saat penyampaian atau pemberian layanan publik tersebut. Menurut Parasuraman & Berry (2017) menyatakan Kualitas Pelayanan Publik juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. *Reability* (Keandalan), yang meliputi konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan dapat diandalkan (*dependability*), yang dimana instansi atau perusahaan memberikan pelayanan secara tepat dan telah memenuhi janjinya (iklan).
2. *Responsiveness* (Tanggung Jawab), yaitu kemauan atau kesiapan pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan (masyarakat).
3. *Competence* (Kompetensi), misalnya setiap karyawan atau pegawai perusahaan atau instansi memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan.

4. *Access*, yaitu Kemudahan untuk dihubungi atau ditemui yang lokasi fasilitas pelayanan mudah diakses, waktu tunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi sederhana atau mudah dihubungi.
5. *Courtesy* (Kesopanan) yaitu sikap yang menunjukkan rasa sopan, rasa hormat, perhatian dan kebaikan dari para kontak personal instansi atau perusahaan.
6. *Communication* (Komunikasi) yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami oleh informan (masyarakat) dan selalu mendengarkan saran serta keluhan dari masyarakat.
7. *Credibility* (Kredibilitas) yaitu jujur dan dapat dipercaya dipercaya, yang meliputi nama dan reputasi perusahaan atau instansi, karakteristik pribadi, kontak pribadi dan interaksi dengan masyarakat.
8. *Security* (Keamanan) yaitu aman meliputi fisik dan rahasia terhadap bahaya, risiko, dan keraguan.
9. *Understanding atau Knowing the customer* yaitu memahami atau mengenal untuk memahami kebutuhan dari masyarakat (*customer*).
10. *Tangible*, yaitu semua bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan dan penampilan pelayanan.

2.1.2 Petugas Pelayanan

Petugas Pelayanan adalah petugas atau pejabat yang mempunyai kompetensi tinggi seperti pengetahuan dan dapat berkomunikasi dengan baik untuk melayani masyarakat yang membutuhkan layanan dari perusahaan atau instansi. Menurut (Akbar & Armansyah, n.d.) menyatakan keyakinan individu atas

kemampuan yang dimiliki untuk melaksanakan perilaku yang dibutuhkan dalam mencapai suatu hasil tertentu.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah sejauh mana masyarakat merasakan secara langsung pelayanan yang diterima dari petugas pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap lembaga (instansi) publik menjadi penting karena adanya kepercayaan masyarakat kepada publik. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi jika masyarakat menerima pelayanan publik dari organisasi (lembaga) publik yang baik pelayanannya dan jika masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dapat diukur dengan indeks kepuasan masyarakat.

2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu ukuran untuk menilai persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditentukan melalui *survey* kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Kemenkeu (2021) menyatakan Hasil *survey* ini menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja dari penyelenggara. Indeks Kepuasan Masyarakat diukur menggunakan rumus merujuk pada Ismiyati (2023) dijelaskan menggunakan rumus di bawah ini:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang ... (1)}$$

Tabel 2.1
Pemaknaan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Ismiyati (2023) , Abnur (2017)

Berdasarkan Abnur (2017) menyatakan tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengelolaan, pengurusan suatu pelayanan, baik administratif maupun teknis.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan atau prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

4. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mendapatkan jasa layanan dari pelaksana, dan besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama antara pelaksana dan masyarakat.

5. Spesifikasi Produk Jenis Layanan

Spesifikasi Produk Jenis Layanan adalah hasil dari layanan yang diberikan dan diterima berdasarkan kondisi yang telah ditentukan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kompetensi atau kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang penyelenggara yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap penyedia jasa (pelayanan) pada saat memberikan atau melayani.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah sebuah proses pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan sebagai alat internal untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang mendukung proses utama seperti bisnis atau usaha, pengembangan, proyek. Sarana digunakan untuk memindahkan objek bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk objek tidak bergerak seperti bangunan.

2.1.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Dispuprkim (2022) menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap persepsi masyarakat dalam menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya yang diukur secara kuantitatif

dan kualitatif. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dijadikan sebagai sumber bahan evaluasi pelayanan yang perlu dikembangkan lebih lanjut dan menjadi pendorong bagi setiap penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2.1.6 Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam peraturan Dispuprkim (2022) menyatakan untuk dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh manfaat. Manfaat tersebut diantaranya :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari setiap unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
3. Sebagai bahan dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah yang diperlukan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.