

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan kerangka berpikir dalam penelitian ini penulis akan memapakan teori-teori yang ada referensinya untuk pendukung pemecahan masalah yang di kemukakan di atas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang di gunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan di sandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

1. Teori Pemerintahan

Menurut Syafii'e (2003; 18) pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karna bebrapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta karismatik menjalankan roda pemerintahan.

Apabila ditinjau dari definisi pemerintah (Syafii'e 2005;20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari pemerintah, yang paling sedikit "kata perintah" tersebut memiliki dua unsur yaitu : ada dua pihak yang terkandung, kedua tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kewenangan dan pihak yang dipeintah memiliki ketaatan.

Menurut Ndara (2003; 5-6) Pemerintah adalah sebuah system multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang di perintah akan jasa publik dan layanan sipil. Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dan menjalankan untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah.

Selanjutnya Menurut Ndraha(2010:6) mengatakan pemerintahan adalah gejala sosial, artinya terjadi dalam hubungan antara anggota masyarakat, baik individu-individu, sekelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok.

Menurut Sedarmayanti (2004;9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok pemerintahan adalah:

- a. Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia
 - b. Memajukan kesejahteraan umum
 - c. Mencerdaskan kehidupan bangsa
 - d. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.
- Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai serta cita-cita bangsa. Dalam rangka diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi dan Nepotisme.(Sedarmayanti, 2004;11).

Menurut Mahfud (2001 ; 66) pemerintahan dalam arti luas didefinisikan sebagai sebagai seluruh organ kekuasaan di dalam negara, yaitu legislative, eksekutif, dan yudikatif. Bahkan dalam arti luas ini

Pemerintah di artikan sebagai pelaksanaan tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga dan petugas-petugas yang disertai wewenang untuk mencapai tujuan Negara. Tetapi dalam arti sempit Pemerintah hanya mencakup organisasi fungsi-fungsi yang menjalankan tugas Pemerintahan (eksekutif) yang biasa dilakukan oleh Kabinet dan aparat-aparatnya dari tingkat pusat sampai ke Daerah.

Sedangkan asas penyelenggaraan Pemerintah di Daerah adalah di jelaskan oleh Syafii'e (2011; 74) :

1. Asas Desentralisasi

Adalah asas penyerahaan sebagai urusan dari Pemerintah pusat kepada Pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

2. Asas Dekonsentrasi

Adalah pelimpahan wewenang dari Pemerintahan pusat atau kepala wilayah atau kepala instansi vertikal tingkat atasnya kepada pejabat-pejabat daerah.

3. Tugas Pembantuan

Adalah asas turut sertanya Pemerintah Daerah bertugas dalam melaksanakan urusan Pemerintah Pusat yang di tugaskan kepada Pemerintah Daerah oleh Pemerintah pusat atau Pemerintah oleh Pemerintah pusat atau Pemerintah Daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggungjawabkan kepada menugaskannya.

Sedangkan menurut (Syafiie, 2011;20) adalah suatu ilmu dan seni karena beberapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas.

Menurut Napitupulu (2012;9) Pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perubahan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu Negara.

Lebih lanjut, Rasyd(dalam Maulidiah, 2014:26-27) bahwa fungsi pemerintahan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR.MPR membuat dan merubah Undang-Undang, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan MPR, Presiden bersama DPR membuat undang-undang, sementara presiden sendiri dapat membuat Peraturan Pemerintah (PP), Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang (PERPU) yang kedudukannya setara dengan undang-undang akan tetapi harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak setuju maka harus dicabut.
- b. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak eksekutif/presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan berbagai bentuk kebijakan yang ada, dan dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat meskipun demikian fungsi yang dilakukan oleh pemerintah juga harus melibatkan MPR, terutama sekali kebijakan-kebijakan yang ada dalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
- c. Fungsi pelayanan sebagai halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih baik dilakukan oleh unsur eksekutif/presiden. Hal ini dikarenakan

yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan dengan kebijakan-kebijakan yang diimplementasikan oleh pemerintah.

Dari beberapa keterangan tentang Pemerintahan di atas ternyata pemerintahan juga mempunyai tujuan dari pembentukannya. Labolo 2007; 25) menjelaskan tujuan utama dibentuknya Pemerintah adalah untuk menjaga suatu system ketertiban dimana masyarakat bisa menajalani kehidupan secara wajar. Pemerintah tidaklah diadakan melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, membentuk kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2. Teori Pelayanan

Setelah mengurai mengenai teori Pemerintahan maka kini penulis akan menguraikan mengenai teori pelayanan. Menurut Moenir (2010; 26) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Sianipar (1999; 5) pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Artinya, yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, organisasi, (sekelompok organisasi) atau pelayanan dapat pula diartikan sebagai suatu cara atau

teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.

Terdapat pula ukuran pelayanan yang memuaskan di mana mengandung empat unsur yaitu:

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang di berikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang. (Syafuddin, 1999;43).

Selain itu menurut Moenir (2002;41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.

3. Mendapatkan pelakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunngu sesuatu yang tidak menentu.

Pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafrudin (1999;43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh Pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya di kerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relative murah serta mutu yan lebih baik,maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bisa dibaca, maka masyarakat tidak akan puas. Secara normative, tugas penyelenggaraan Pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Thoha (dalam Sedarmayanti,2009;243) Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Sementara Moenir (dalam Sedarmayanti,2009;243) Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak/masyarakat, tidak

bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hidup orang banyak/masyarakat itu.

Menurut Ndaraha (2011;65) pelayanan dalam Kybernology adalah pelayanan dan pelayanan civil dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2011;12) sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Menurut Nurcholis (2005;175-176) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik (*publik service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan ada aparatur pemerintahan beserta kelengkapan kelembagaan (Rohman,2008;03).

Pelayanan publik adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/72003;58).

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagai mana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut Moenir (1992;82) terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu :

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan pada perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan pelatihan khusus pegawai.

- f. Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Menurut Nurcholis (2005) membagi fungsi pelayanan publik kedalam bidang sebagai berikut :

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Keagamaan
- d. Lingkungan : tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.
- e. Rekreasi : taman, teater, museum.
- f. Sosial
- g. Perumahan
- h. Pemakaman
- i. Registrasi penduduk: kelahiran kematian
- j. Air minum
- k. Legalitas (hukum), seperti KTP, Paspor, Sertifikat, dll

Pelayanan publik menurut Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2011;11) yakni pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam pasalog,2008;199).

4. Manajemen Pelayanan

Selama ini aparat pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat masih memperlihatkan perilaku dan perasaannya sebagai tuan yang harus dilayani, sebaliknya justru harus makin menghayati perannya sebagai pelayanan publik. Untuk itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;

- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh unsur pemerintah perlu dilakukan penatakelolaan pelayanan untuk dapat meningkatkan proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap warga masyarakat. Menurut Maulidiah (2014;313) proses tersebut ditekankan pada aspek-aspek sebagai berikut:

1. Struktural

Perbaikan dari sisi struktural organisasi atau perusahaan harus dilakukan dari tingkat top manajemen hingga ke lower manajemen operasional. Suatu perusahaan penjualan akan dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan apabila peningkatan operasional dilaksanakan sebagaimana mestinya, artinya secara langsung kualitas pelayanan juga dilaksanakan.

2. Visi

Suatu lembaga/organisasi atau perusahaan yang harus mengetahui arah organisasi dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan, dan bagaimana cara melaksanakannya perlu untuk diketahui dan dipahami oleh semua pihak yang terkait.

3. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan publik, merupakan suatu cara yang ditentukan oleh pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sehingga visi dapat terwujud. Strategi pelayanan publik tersebut harus memperhatikan : perilaku pelanggan, harapan pelanggan, image pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternatif-alternatif untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari pada pelanggan.

5. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Menurut Sinambela (2014;6), definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), kandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetic*) 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 konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspers (dalam Sinambela, 2014;6-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

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

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam pasal 1 ayat 1 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan tersebut sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 2) Prosedur
Prosedur adalah tata cara proses pelayanan yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan
- 3) Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif
Biaya adalah 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 Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi.

6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kota pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Sinambela (2014;6), untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 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 dipertanggungjawabkan sesuai 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 dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Fitzimmons (dalam Maulidiah,2014;111-112) bahwa terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan public yang dapat di rinci sebagai berikut:

- 1) Keterandalan (*realibility*), kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen pelanggan.
- 2) Keresponsifan (*responsiveness*)kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) Pengetahuan atau wawasan (*assurance*), pengetahuan dan sopan santun,kepercayaan diri dari pemberi pelayanan publik secara respek terhadap konsumen.
- 4) Empati (*emphaty*), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

- 5) Berwujud (*tangible*), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan konsep “layanan sepenuh hati” yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati yang tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani yang kemudian kesungguhan itu menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton (dalam Sinambella, 2014:9) terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu:

1. *Passionate* (gairah). Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membebedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen.
2. *Progressive* (progresif). Penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik.

3. *Proactive* (proaktif). Banyak orang yang hanya berdiam diri dan menaati di suruh melakukan sesuatu bila di perlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus di perlukan inisiatif yang tepat.
4. *Positive* (positif). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat mengubah suasana dan kegairahan pada hamper semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyoginya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak ada tempatnya.

6. Konsep Standar Pelayanan

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, dalam pasal 1 angka 1 bahwa setiap penyelenggara pelayanan public wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan standar pelayanan public menurut Ruhana (dalam Maulidiah, 2014;90) adalah spesifikasi teknis pelayanan public yang dibekukan sebagai patokan dalam melakukan berbagai pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerpan Standar Pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam lampiran Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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. Partisipatif

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

3. Akuntabel

Hal-hal yang di atur dalam standar pelayanan harus dapat di laksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat.

6. 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.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana di atur dalam lampiran Permen PAN RB Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah :

1. Identifikasi Persyaratan

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan dan Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas, tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelanggan dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

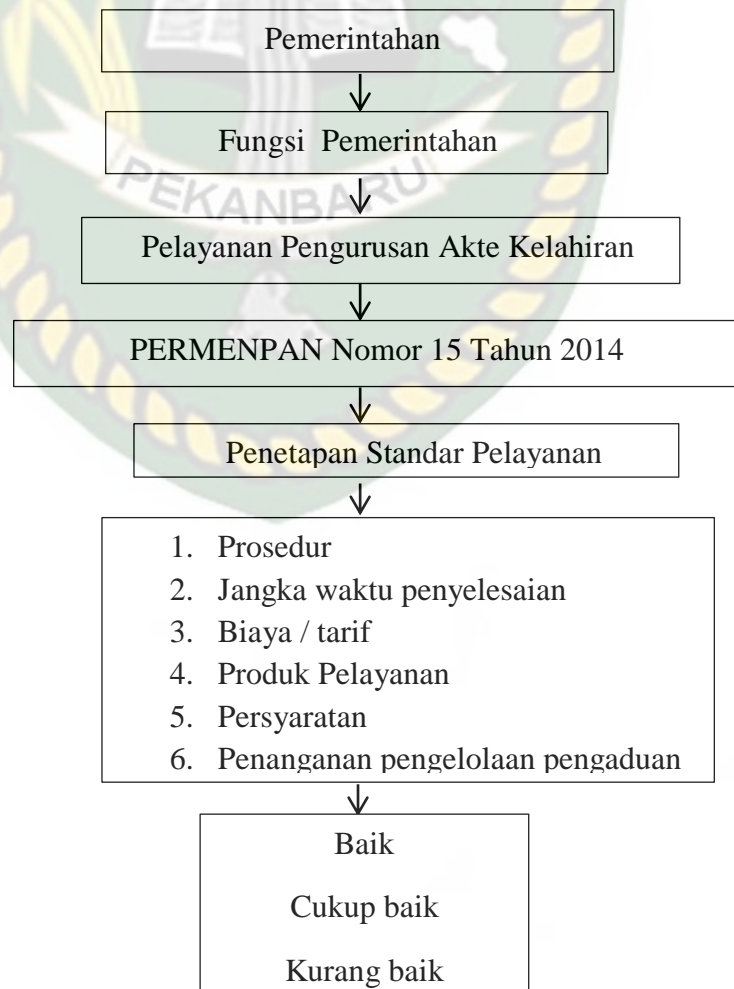
No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian
1.	Rifka Zahera (107310490)	2014	Evaluasi pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kampar
2.	Efrina (107310361)	2014	Analisis kinerja pelayanan unit pelaksanaan teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3.	Asna Susila (10731048)	2014	Pelaksanaan pelayanan administrasi pengurusan akta kelahiran di kantor unit pelaksanaan teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tasik Putri Puyu Kabupaten Kepulauan Meranti

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu diatas banyak perbedaan yang mendasar mengenai penelitian yang akan penulis kaji atau teliti yaitu mengenai Analisis Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pelalawan, maka penulis membandingkan dengan penelitian terdahulu yaitu terdapat perbedaan seperti judul penelitian yang dibuat pada penulis, lokasi dilaksanakannya penelitian,

tempat yang digunakan untuk penelitian, tahun penelitian juga begitu jauh perbedaannya, kemudian banyaknya perbedaan-perbedaan pada fenomena penelitian, begitu juga berbedanya tujuan penelitian dan kegunaan penelitian tersebut, studi kepustakaan yang banyak mengambil teori dan kerangka pikiran yang berbeda, perbedaan pada penulisan operasional variabel, populasi dan sampel yang berbeda. Jadi penelitian yang dilakukan penulis adalah sangat jauh berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

C. Kerangka Pikir

Gambar II.2 : Kerangka pikir tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan



D. Konsep Operasional

Pada penelitian ini penulis menjelaskan konsep-konsep operasional yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dengan maksud agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami konsep tersebut. Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Akta kelahiran adalah Akta/ catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.
3. Pencatatan Sipil adalah kegiatan untuk mengetahui jumlah penduduk yang tercatat dalam catatan sipil
4. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan.
5. Jangka Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yakni 14 hari kerja.
6. Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap harapan dalam prosedur pelayanan.
7. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
9. Penanganan pengelolaan pengaduan yaitu bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang digunakan antara lain Kotak saran, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

E. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1 Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor Materil melakukan sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya(Moenir:26)	Pelayanan pengurusan akta kelahiran dikantor dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten pelalawan	1. Prosedur 2. Jangka waktu penyelesaian 3. Biaya/tarif 4. Produk pelayanan 5. Persyaratan	a. Adanya tempat pemberitahuan prosedur b. Prosedur jelas dan mudah dipahami c. Jelasnya tempat bertanya kalau ada ketidakjelasan a. Jelasnya waktu penyelesaian b. Tepatnya waktu penyelesaian a. Adanya standar biaya. b. Konsistennya biaya dengan standar a. Petugas sopan dan ramah b. Tidak ada diskriminasi c. Adanya kepuasan a. Adanya tempat persyaratan b. Pegawai harus memahami persyaratan	Baik Cukup Baik Kurang Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
		6. Penanganan Pengelolaan pengaduan	a. Penyediaan kotak saran/kotak pengaduan b. Tanggap terhadap keluhan masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penulis,2017

F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui analisis pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka akan ditetapkan melalui klasifikasi penilaian sebagai berikut: klasifikasi baik di beri nilai presentase 66-100%, cukup baik di beri presentase 34-65%, dengan kriteria sedang dan tidak baik diberi presentase 1-33% dengan kriteria jawaban kurang atau tidak baik untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Prosedur dikatakan:

Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki sistem, mekanise dan prosedur yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan baik atau berada antara 67-100 %

Cukup baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki sistem, mekanisme dan prosedur yang sesuai dengan persyaratan pengurusan akta kelahiran dengan cukup baik atau berada antara 34-66 %

Kurang baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki sistem, mekanisme dan prosedur yang menyesuaikan dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan kurang baik atau berada antara 1-33 %.

2. Jangka waktu penyelesaiannya :

Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki jangka waktu penyelesaian yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan baik atau berada 67-100%.

Cukup Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki jangka waktu penyelesaian yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan cukup baik atau berada 34-66 %.

Kurang Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki jangka waktu penyelesaian yang menyesuaikan dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan kurang baik berada antara 1-33 %

3. Biaya /tarif :

Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki biaya /tarif yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan baik atau berada antara 67- 100 %.

Cukup Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki biaya/tarif yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan cukup baik atau berada antara 34-66 %.

Kurang baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki biaya /tarif yang menyesuaikan dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan kurang baik atau berada antara 1-33 %.

4. Produk Pelayanan:

Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki produk pelayanan yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan baik atau berada 67- 100%

Cukup Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki produk pelayanan yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan cukup baik atau berada antara 34- 66%

Kurang Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki produk pelayanan yang menyesuaikan dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan kurang baik atau berada antara 1-33 %.

5. Persyaratan

Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki tempat syarat yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan baik atau berada antara 67 – 100 %.

Cukup Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki tempat syarat yang sesuai dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan cukup baik atau berada 34- 66 %.

Kurang Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki tempat syarat yang menyesuaikan dengan persyaratan pada pengurusan akta kelahiran dengan kurang baik atau berada antara 1- 33%

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan :

Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki penanganan pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan persyaratan

pada pegurusan akta kelahiran dengan baik atau berada antara 67 -100%.

Cukup Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki penanganan pengelolaan pengaduan yang sesuai dengan persyaratan pada pegurusan akta kelahiran dengan cukup baik atau berada antara 34 -66 %.

Kurang Baik : Apabila Pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan memiliki penanganan pengelolaan pengaduan yang menyesuaikan dengan persyaratan pada pegurusan akta kelahiran dengan kurang baik atau berada antara 1-33 %.