

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori

2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 1996 : 51) men-definiskan kualitas secara lebih luas cakupannya : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan de-ngan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Selanjutnya Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai : Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lem-baga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya mansuia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti me-muaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu yang dihasilkan seperti jasa atau barang , Menurut Tjiptono (dalam Sedarmayanti, 2009,49) menyatakan konsep kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “ kebutuhan dan keinginan pelanggan “ (penerima layanan) . Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk pada suatu

interaksi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan dan dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat.

Menurut (Sedarmayanti , 2009,253) kualitas pelayanan mengacu pada pengertian:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberi kepuasan atau penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan / kerusakan.

Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk pada suatu keistimewaan produk yang tanpa kekurangan ataupun kerusakan baik secara langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan atas produk yang dihasilkan. Selanjutnya menurut Sinambela, dkk (2010,6) , mengemukakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada semua barang atau jasa yang yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memfasilitasi dan melayani masyarakat baik berupa barang maupun jasa publik. Menurut Serdamayanti (2009,243) dimana pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk pada pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik di segala bidang, dalam hal ini pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada

masyarakat. Pelayanan juga di artikan oleh Lukman (dalam sinambela, 2008,5) sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan . Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada adanya suatu hubungan yang terjadi antara satu pihak sebagai penyedia pelayanan dan pihak lain sebagai penerima layanan atau sebagai pelanggan. Hasil dari interaksi ini mempunyai tujuan yaitu menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.

Selanjutnya pelayanan juga diartikan oleh Albreeth (dalam Sedarmayanti 2012,262) mendefinisikan pelayanan adalah “suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis” . Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada adanya suatu interaksi dan pendekatan antara pemberi layanan dengan penerima jasa untuk menghasilkan kualitas pelayanan. Berdasarkan beberapa definisi diatas bahwa pelayanan publik dapat disimpulkan yaitu suatu kegiatan yang selalu berinteraksi antara seseorang dengan orang lain atau satu pihak dengan pihak lainnya, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa , sehingga menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan terkait dengan kepentingan publik. Pelanggan disini yaitu masyarakat dan pemberi layanan yaitu pemerintah.

Dasar hukum yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai tujuan yang tercantum didalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 pasal 3 yaitu :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik .
2. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik .

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sedangkan istilah umum berasal dari Bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara.

Menurut Dwiyanto, dkk (2002:83) Menyatakan bahwa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik di Indonesia , pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

a. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana adalah segala jenis peralatan , perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan , dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Jadi sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak di capai. Berdasarkan pemahaman tersebut fungsi utama sarana dan prasarana sebagai berikut :

1. Dapat mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu menghemat waktu
2. Serta meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas serta terjamin
4. Dapat lebih sederhana atau memudahkan dalam gerak para pengguna atau pelaku.
5. Membuat ketetapan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Dapat menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Dan menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Organisasi hidup di dalam lingkungan yang secara terus menerus mempengaruhi keberadaan dan kelangsungan hidupnya. Untuk hal ini organisasi haruslah senantiasa melakukan upaya-upaya yang dapat memperkuat keberadaannya di dalam lingkungannya. Upaya yang dapat dilakukan salah satunya adalah dengan memberikan nilai tambah bagi lingkungannya melalui penyampaian berbagai output yang dihasilkan.

Upaya ini hanya dimungkinkan jika organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten. Sementara itu, kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tidaklah selalu sesuai dengan apa yang dituntut untuk keberhasilan sebuah pekerjaan. Tak dapat dipungkiri, ada juga organisasi yang cukup beruntung karena secara tidak sengaja memiliki sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap mental dan social yang sangat mendukung kompetensivisi dan misi organisasi.

2.1.2 Penerapan e-Government

Pembahasan mengenai penerapan e-Government bukan berarti hanya menerapkan system pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain otomatisasi system, melainkan mempunyai pembahasan yang lebih mendalam daripada itu. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana system pemerintahan berjalan., sebelum penerapan e-Government, karena untuk

menjalankan e-Government diperlukan suatu system informasi yang baik, teratur dan sinergidari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa di dapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan , maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi , dimana standar ini meliputi persyaratan minimal Rianto dan Tri Lestari dalam bukunya Aplikasi e-Government Dalam Pelayanan Publik (2012,43) Tiga faktor yang mempengaruhi dalam mewujudkan e-Government :

1. Hardware dan Software

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa terlepas dengan kebutuhan sumber daya perangkat keras computer (*hardware*). Sebuah aplikasi e-Government ada kalanya cukup dengan sebuah atau beberapa computer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan jaringan LAN (*Local Area Networking*) yaitu jaringan menggunakan kabel, yang biasanya digunakan secara intern. Serta WAN (*Wide Area Networking*) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan Global (internet) . untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti database *server*, *application server*, *proxy server*, dan lain sebagainya.

2. *Human Resources (SDM)*

SDM merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas . Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan , operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Bahkan komputer memberi sumbangan keberhasilan yang cukup signifikan.

Kebutuhan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) relative mudah untuk dipenuhi , tetapi untuk menyiapkan SDM yang peduli terhadap perubahan merupakan pekerjaan besar . Mewacanakan perubahan sikap dan perilaku pada kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat merupakan aspek yang mempunyai resistensi cukup besar. Sikap dan perilaku yang sudah terpolat selama bertahun-tahun tentu tidak cukup untuk dirubah dalam waktu sekejap , melainkan memerlukan waktu dan proses dan rekayasa sosial yang mampu menciptakan lingkungan sosial yang kondusif.

Sebuah kebijakan ditetapkan untuk dilaksanakan guna menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan-tujuan tertentu. Kemudian , siapa dan bagaimana melaksanakan kebijakan *Government* itu. Dari berbagai referensi menyatakan bahwa idealnya implementor *E-Government* adalah lembaga struktural yang berada satu tingkat dibawah *top leader* , hanya saja idealism ini berbenturan dengan kebijakan efisiensi dan restrukturisasi kelembagaan yang menganut asas “miskin struktur tetapi kaya“ . dengan kondisi ini, besar kemungkinan kebijakan *E-Government* dilaksanakan oleh lembaga struktur yang berada dua atau bahkan tiga tingkat dibawah *top leader* . yang penting ada kesesuaian antara kegiatan *E-Government* dengan tugas pokok dan fungsi unit pelaksana. Penataan kelembagaan e-Government

sebaiknya disesuaikan dengan polakerja . sebagaimana uraian sebelumnya bahwa dengan pola kerja *E-Government* menganut sistem *distributed processing*. Meskipun proses penyelenggaranya tersebar tetapi tetap mengkerucut pada satu simpul organisasi pada umumnya uraian tugas dan fungsi suatu lembaga masih bersifat makro dan tidak detil.

3. Komunikasi

Kebijakan *E-Government* adalah kewenangan pemerintah pusat. Tetapi dalam implementasinya tersebar di seluruh komponen lembaga pemerintahan termasuk institusi – institusi di daerah. Antara pemerintahan pusat dengan birokrasi di daerah sebagai pelaksana tentunya harus mempunyai persepsi yang sama. Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *E-Government*. Proses komunikasi dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan, dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun persepsi yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang *E-Government*.

2.2 Hasil Penelitian Relevan

Adapun hasil dari Penelitian Relevan yang menjadi perbandingan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

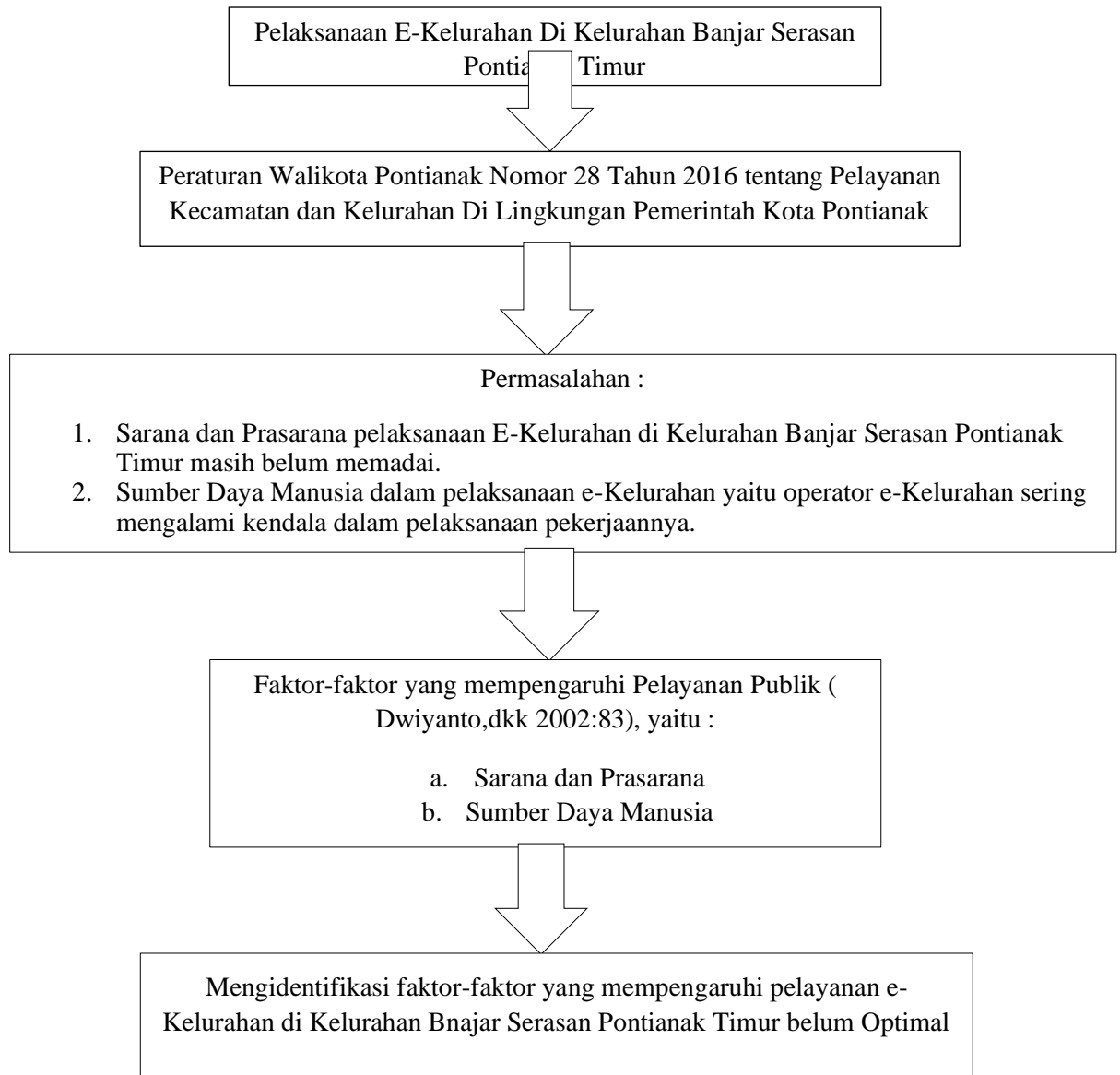
1. Mayer Engke dengan judul “Kualitas Pelayanan e-Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa” . Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, kualitatif. Berfokus pada pelayanan e-Kecamatan Langowan

Timur Kabupaten Minahasa. Adapun persamaan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu pada teori seperti Definisi Pelayanan Publik, dan pada Masalah yaitu masih lemah nya *Hardware* dan *Software*. Dan untuk perbedaannya berbeda pada tempat, waktu, fokus permasalahan, dan tujuan penelitian.

2. Waldy Sahputra Aritonang dengan judul “Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon pada tahun 2021”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif . Berfokus pada pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon tahun 2021. Untuk persamaan dengan penelitian yang penulis teliti yaitu pada teori yang digunakan, seperti definisi komunikasi, dan definisi pelayanan publik. Untuk perbedaan berada di tempat, waktu penelitian, dan tujuan penelitian.

2.3 Alur pikir Penelitian

Berdasarkan kajian-kajian terdahulu dan penjabaran konsep-konsep yang lebih dibahas sebelumnya , tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini , kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Menurut Dwiyanto, dkk (2002:83) Menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Indonesia, pada dasarnya dipengaruhi oleh dua faktor , yaitu : Sarana dan Prasarana dan Sumberdaya .

Gambar 2.1**Gambar 2 1Alur Pikir Penelitian**

2.4 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah faktor sarana dan prasarana sudah tersedia dalam pelayanan e-kelurahan di kantor Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur ?

2. Apakah faktor sumber daya manusia sudah memadai dalam proses pelayanan e-kelurahan di Kantor Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur?