

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Harbani (2007:128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang

menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang

diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu

Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Wali Kota Bandung berharap semua kantor kecamatan seperti Kecamatan Arcamanik yang nyaman untuk dikunjungi masyarakat (<http://jabar.tribunnews.com/2015/08/19/>). Pada situs berita tersebut Kantor Kecamatan Arcamanik menjadi tolak ukur Kantor kecamatan di Kota Bandung dalam bentuk pelayanannya maupun sarana fasilitasnya. Tetapi berdasarkan pengamatan peneliti pada layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Kesalahan penulisan nama pada kartu keluarga yang membuat pemohon pembuatan kartu keluarga hampir 4 kali mendatangi kantor kecamatan, lalu Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada dan bahkan pembuatan KTP pun masyarakat harus menunggu 1 tahun lamanya.

Berikut gambaran mengenai deskripsi di atas:

Gambar 1.1
Laporan Masyarakat

The screenshot shows a web browser displaying a report on the LAPOR! platform. The URL is <https://lapor.go.id/peng...>. The report title is "Pelayanan Di Kecamatan Arcamanik Tidak Memuaskan". The user, Ardian, reports dissatisfaction with public service in Arcamanik, Bandung, West Java, specifically regarding the issuance of family cards (Kartu Keluarga) and KTP. The report includes details like user name "Ardian", date "23 August 2017", and category "Pelayanan Masyarakat". A response from the Kecamatan Arcamanik Kota Bandung is shown below, dated 04 September 2017, apologizing for the service and promising to expedite the family card process.

(Sumber : <http://www.lapor.go.id>)

Gambar di atas merupakan gambaran keluhan yang dilakukan masyarakat melalui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat kepada Kecamatan Arcamanik pada bulan Agustus 2017 perihal tidak sesuai nya waktu pengerjaan KTP dari yang dijanjikan sebelumnya. Padahal Kecamatan Arcamanik sudah membuat standar prosedur waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan tipologi Kecamatan Arcamanik 2018.

Berikut merupakan gambaran Standar Operasional Prosedur waktu penyelesaian suatu pekerjaan di kantor Kecamatan Arcamanik.

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Tahun 2017 Kecamatan Arcamanik

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 147 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 150 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| S Nilai/ Unsur | 425 | 452 | 462 | 459 | 460 | 463 | 396 | 453 | 462 | 449 | 429 | 416 | 468 | 460 | |
| NRR/ Unsur | 2,828 | 3,013 | 3,086 | 3,073 | 3,086 | 3,113 | 2,675 | 3,060 | 3,126 | 3,046 | 2,921 | 2,841 | 3,192 | 3,146 | 42,205 |
| NRR tertbg/ Unsur | 0,201 | 0,214 | 0,219 | 0,218 | 0,219 | 0,221 | 0,190 | 0,217 | 0,222 | 0,216 | 0,207 | 0,202 | 0,227 | 0,223 | 2,997 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | | 73,614 |

IKM UNIT PELAYANAN : 73,614

Catatan: Data pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.

Program PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan ini akan merubah sistem konvensional menjadi sistem PATEN dengan harapan dapat mengoptimalkan peran pemerintah Kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil capaian pengolahan IKM per responden per unsur pelayanan seperti pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata pelayanan sebesar 42,205 dengan hasil dari kepuasan masyarakat sebesar 73,614, sedangkan sasaran mutu

pelayanan untuk menjangkau nilai A (Sangat Baik) adalah 81,28–100,00 yang menyatakan bahwa capaian pelayanan belum mencapai ataupun mendekati pada target sasaran mutu pelayanan dengan nilai A yaitu Sangat Baik.

Berdasarkan fenomena dari hasil pengolahan IKM tersebut menunjukkan bahwa di temukannya suatu permasalahan yang terjadi pada pelayanan di kantor Kecamatan Arcamanik yaitu belum tercapainya target yang sesuai dengan nilai yang sangat baik berdasarkan sasaran mutu pelayanan yang di berikan di kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, maka dapat di lihat bahwa pelayanan terpadu dari Kecamatan Arcamanik masih kurang memenuhi kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan karena selama ini pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat dirasakan masih adanya permasalahan sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 1.2
SOP Waktu Penyelesaian

| NO | JENIS PELAYANAN | WAKTU MAKSIMAAL HARI KERJA |
|----|---|-------------------------------|
| 1 | KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) | 3 HARI |
| 2 | KARTU KELUARGA (KK) | 14 HARI |
| 3 | SURAT KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN (SKDP) | 3 HARI |
| 4 | SURAT PERNYATAAN AHLI WARIS (SPAW) | 3 HARI |
| 5 | SURAT KETERANGAN | 1 HARI |
| 6 | LEGALISIR | 1 HARI |
| 7 | SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) | 1 HARI |
| 8 | SURAT KETERANGAN MISKIN | 1 HARI |
| 9 | SURAT PINDAH DATANG DAN KELUAR | 1 HARI |
| 10 | PENGANTAR SURAT IZIN MENETAP | 1 HARI |

| | | |
|----|------------|--------|
| 11 | PERTAHANAN | 1 HARI |
|----|------------|--------|

(Sumber profil dan tipologi Kecamatan Arcamanik 2018)

Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidak konsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

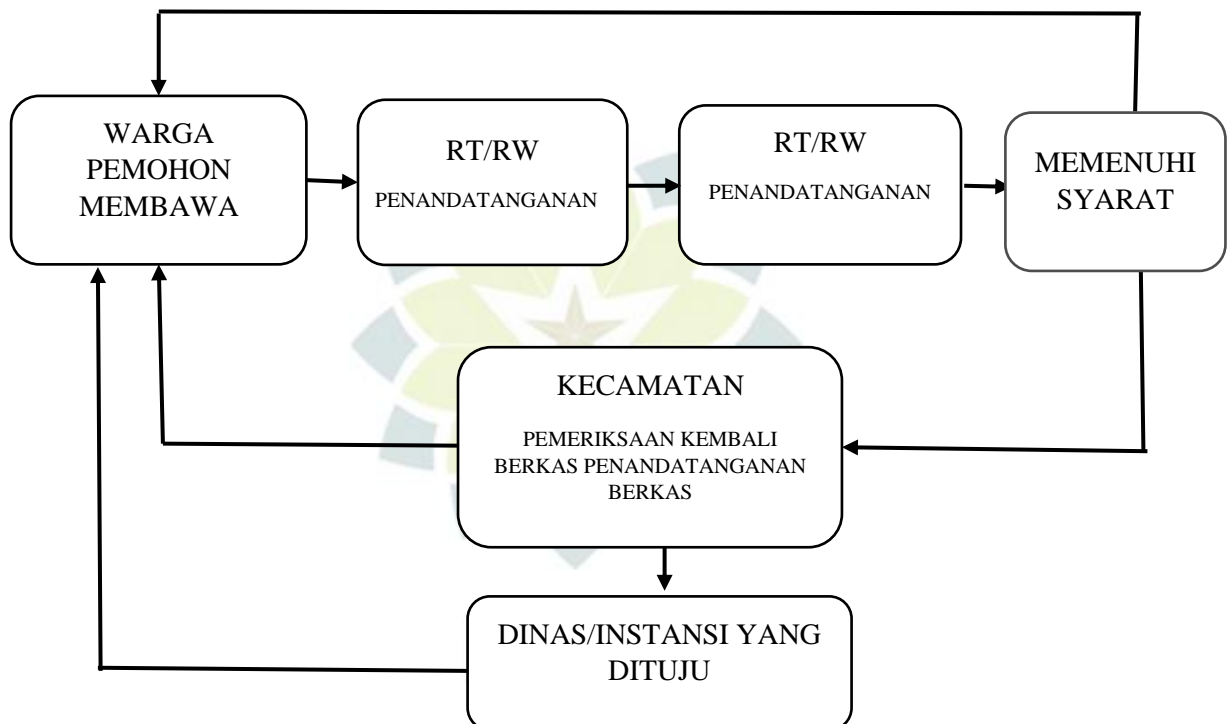
Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian kartu tanda penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada.

Menurut kabag umum Kecamatan Arcamanik yang memberikan konfirmasi bahwa standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai tujuh sampai tiga puluh hari, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu kiriman dahulu yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidak konsistennan yang menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dalam pelayanan yang diberikan.

Adapun gambaran alur mekanisme pelayanan Kecamatan Arcamanik sebagai berikut:

Gambar 1.2

Alur Mekanisme Pelayanan



Gambar di atas menjelaskan mengenai alur mekanisme pelayanan yang diberikan di Kecamatan Arcamanik. Pertama untuk warga pemohon yang ingin mengajukan pembuatan berkas ditujukan kepada RT untuk di setujui dan di tanda tangan lalu dari RT minta surat pengantar dari RW, setelah itu jika memenuhi syarat yang telah diberikan, akan diperiksa berkas dan penandatanganan di kecamatan bila sudah tidak ada masalah, namun bila berkas ada yang belum lengkap akan dikembalikan lagi ke pemohon untuk segera melengkapi data atau berkas. Jika

memenuhi syarat maka langsung diproses berkas yang diinginkan dan langsung diberikan kepada masyarakat yang melakukan permohonan berkas.

Dengan melihat fenomena kualitas pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung dilihat dari pencapaian realisasi dari indeks kepuasan masyarakat beberapa program kegiatan serta pencapaian dari indikator kualitas pelayanan, maka kondisi ini menarik minat penulis untuk melakukan penelitian tentang. **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN BERDASARKAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 DI KANTOR KECAMATAN ARCAMANIK KOTA BANDUNG”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut:

- 1) Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang masih kurang maksimal.
- 2) Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.
- 3) Pelayanan yang diberikan di kecamatan masih membutuhkan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung?
- 2) Bagaimana Pengaruh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.

Adapun maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.
- 3) Untuk Mengetahui Bagaimana Efektivitas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna baik secara teoritis maupun secara praktis. Ada beberapa hal yang dapat dipandang sebagai manfaat positif dengan mengangkat penelitian ini, diantaranya.

1. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan masukan dalam hal meningkatkan Kinerja Aparatur Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.
- b. Dapat memberikan informasi yang bermanfaat khususnya yang ingin mendalami hal ini sebagai bahan kajian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Pelayanan Publik.
- b. Dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan referensi untuk bahan pertimbangan serta sumbangan pemikiran mengenai Efektifitas Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.

F. Kerangka pemikiran

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Menurut Sugiyono (2009:52) masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin.

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor

kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan publik yang ada pada kantor Kecamatan haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan diukur dari kinerja pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Arcamanik Kota Bandung dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas.

Menurut Fitsimmouns, Zeithaml, dan Biter sebagaimana dikutip dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2013:192) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik, (2005: 2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi

harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Masyarakat selalu berharap untuk mendapatkan kepuasan yang optimal terutama dalam hal kualitas pelayanan publik. Dengan semakin tingginya kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah terpenuhi.

Gambar 1.3

Skema Kerangka Pikir

