

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang relevan dimaksudkan agar dapat membandingkan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu juga dengan adanya penelitian yang relevan ini agar terhindar dari plagiasi dan tiruan. Maka dalam tinjauan pustaka ini penulis mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut:

- 1. Muhammad Furqoni**, pada tahun 2014 dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”. Dalam penelitian yang dilakukan Furqoni menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang masih tidak memahami fungsi dan manfaat e-KTP. Ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur dan pembuatan e-KTP menyebabkan kesulitan bagi pegawai yang bertanggung jawab dalam penanganan e-KTP. Mereka harus meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat. Situasi ini terjadi karena minimnya sosialisasi mengenai e-KTP yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, digunakan teori yang diajukan oleh Osborne dan Pistrik yang berfokus pada lima strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi-strategi tersebut meliputi pengembangan struktur, penyederhanaan atau pengembangan sistem prosedur, pengembangan infrastruktur, serta pengembangan budaya atau kultur. Metode yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan program mengenai E-Ktp ini dikastakan sudah Lancar. Adapun saran dari peneliti dalam penelitan tersebut yaitu memberikan informasi yang lengkap tentang prosedur yang mudah, cepat, transparan dan efisien. Dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus mengembangkan sarana dan prasarana. Harus lebih ditingkatkan dalam hal interaksi dengan masyarakat. penggunaan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Furqoni 2014)

2. **Agus Supriyanto, dan Kharis Hana Fadlullah, 2020** Dengan Judul: “Strategi Pengembangan Desa Digital untuk Meningkatkan Produktivitas UMKM” Masalah dalam penelitian yaitu Perkembangan bisnis online mengalami peningkatan yang sangat pesat pada tahun 2019. Banyak masyarakat yang lebih memilih membeli barang secara online daripada secara langsung. Hal ini diakibatkan oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan banyaknya fitur aplikasi jual beli online. Kehadiran toko online itu membuat perubahan gaya hidup dalam masyarakat. Kemudahan dan efisiensi adalah faktor utama preferensi masyarakat dalam bertransaksi secara online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan konstruktivisme. Peneliti terjun langsung ke lokasi dengan melihat dan merasakan fenomena yang terjadi pada kampung

industri kecil menengah selanjutnya melakukan analisis dan mendiskripsikannya. Lokasi penelitian yang dilakukan bertempat di desa Padurenan gebog kodus yang merupakan desa wisata industri terbesar di kabupaten kodus. Peneliti melakukan wawancara terstruktur kepada para responden yang menggunakan promosi lewat online, responden yang tidak menggunakan pemasaran online dan pihak pengurus kampung digital pada desa padurenan Teori yang digunakan dalam penelitian yaitu Strategi yang akan dikembangkan juga dengan menggunakan prinsip etika bisnis islam. Penjualan secara online dilandasi dengan transparansi, kejujuran dan keadilan. Hal ini mendorong terwujudnya maqasid syariah dalam berbisnis pada sektor UMKM. Berdasarkan teori tahapan transformasi UMKM menuju ke toko online ada lima langkah tahapan (Malik, 2018) yang telah dimunculkan untuk dijadikan percontohan strategi yang akan dikembangkan pada UMKM desa Padurenan (Subba Rao, Metts, & Mora Monge, 2003) Hasil penelitian dalam penelitian ini memunjukkan bahwa untuk mengembangkan desa digital Des aini telah memfasilitasi UMKM untuk memasarkan Produknya kepada Masyarakat luas dengan bukti nyata banyaknya para pelaku UMKM berjualan secara Online dan mereka sadar betul bahwa pada era 4.0 teknologi sangat berpengaruh penting

- 3. Dina Yuliana 2015** Dengan Judul : Strategi Pengembangan pelayanan publik dibandar udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng Masalah dalam penelitian ini yaitu sebagaimana Bandara merupakan bagian dari pelayanan publik harus memiliki kinerja pelayanan publik yang baik. Untuk memiliki

kinerja tersebut, bandar udara harus telah memenuhi penilaian yang mengacu pada peraturan dan perundang-undangan. Berdasarkan hal ini Kementerian Perhubungan telah menginstruksikan kepada seluruh pengelola bandar udara di seluruh Indonesia untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan Menurut Graffin (2004), analisis SWOT adalah evaluasi atas kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknes*) internal suatu organisasi yang dilakukan secara berhati-hati, dan juga evaluasi atas peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dari lingkungan. Metode dalam Penelitian ini termasuk jenis penelitian survey dengan respondennya adalah pegawai yang terkait dengan pelayanan bandara. Sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling (sampel tujuan), yaitu sampel ditentukan oleh peneliti sendiri berdasarkan tujuan penelitian yang peneliti ingin dicapai (Moleong, 2006).dalam penerlitan ini analisis SWOT yang kemudian dirumuskan pada Diagram Cartesius, Matrik Internal Eksternal dan Matrik Swot. Hasil dari pnelitian ini yaitu Hasil analisis pada Diagram Cartesius menunjukkan bahwa posisi Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng terletak pada kuadran I berarti Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng pada posisi kompetitif pasar yang sangat kuat dalam bisnis kebandarudaraan dan berdaya saing tinggi. Terdapat empat alternatif strategi (SO, WO, ST, WT) yang dapat diterapkan dalam pengembangan pelayanan publik di Bandara Internasional Soekarno Hatta - Cengkareng

Tabel 2.1

Penelitian Yang Relevan

Peneliti, Tahun penelitian, Judul penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Furqoni Muhammad, 2014 Dengan Judul “Strategi Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo”	Hasil dalam penelitian ini memunjukan bahwa dalam melaksanakan program mengenai E-Ktp ini dikastakan sudah Lancar. Adapun saran dari peneliti dalam penelitan tersebut yaitu memberikan informasi yang lengkap tentang prosedur yang mudah, cepat, transparan dan efisien. Dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus mengembangkan sarana dan prasarana. Harus lebih ditingkatkan dalam hal interaksi dengan masyarakat. Penggunaan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas layanan	<p>a. Sama-sama mengkaji mengenai pengembangan strategi untuk Desa Digital</p> <p>b. Menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.</p> <p>c. Menggunkan Teori pengembangan Strategi yang dikemukakan oleh Plastrik dan Osborne.</p>	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Furqoni memiliki perbedaan :</p> <p>.1 Lokus penelitian yang bertempat di kantor Dinas Pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo</p> <p>.2 Objek penelitiannya Pengembangan Desanya berfokus pada perbaikan Kualitas pelayanan</p> <p>.3 Varaiabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu strategi dan kualitas pelayanan.</p> <p>Sedangkan pada penelitan yang peneliti lakukan :</p> <p>a. lokus penelitian dilakukan di kantor Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya</p> <p>b. Objek penelitiannya berfokus pada pengembangan pelayanan publik nya.</p>

<p>Supriyanto Agus, dan Kharis Hana Fadlullah, 2020 Dengan Judul: “Strategi Pengembangan Desa Digital untuk Meningkatkan Produktivitas UMKM”</p>	<p>Hasil penelitian dalam penelitian ini memunjukkan bahwa untuk mengembangkan desa digital Des aini telah memfasilitasi UMKM untuk memasarkan Produknya kepada Masyarakat luas dengan bukti nyata banyaknya para pelaku UMKM berjualan secara Online dan mereka sadar betul bahwa pada era 4.0 teknologi sangat berpengaruh penting</p>	<p>a) Sama-sama mengkaji mengenai pengembangan strategi untuk Desa Digital</p> <p>b) Menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Agus Supriyanto dan Kharis memiliki perbedaan:</p> <p>a. Lokus penelitian dilakukan di Desa Padurenan</p> <p>b. Objek Penelitiannya mengenai strategi pengembangan Desa Digital Untuk meningkatkan Produktivitas UMKM.</p> <p>c. Menggunakan teori tahapan transformasi (Malik 2018) yang dirumuskan oleh (Subba Rao, Metts dan Mora Monge 2013)</p> <p>d. Variabel dalam penelitian ini yaitu strategi.</p> <p>Sedangkan pada penelitan yang peneliti lakukan :</p> <p>a) lokus penelitian dilakukan di kantor Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya</p> <p>b) Objek penelitiannya berfokus pada pengembangan pelayanan publik nya.</p>
<p>Yuliana Dina 2015 Dengan Judul : Strategi</p>	<p>Hasil dalam peneltian ini setelah peneliti melakukan</p>	<p>a) Sama mengkaji mengenai</p>	<p>Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Dina Yuliana memiliki perbedaan:</p>

<p>Pengembangan pelayanan publik di bandar udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng</p>	<p>analisis ialah Hasil analisis pada Diagram Cartesius menunjukkan bahwa posisi Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng terletak pada kuadran I berarti Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng pada posisi kompetitif pasar yang sangat kuat dalam bisnis kebandarudaraan dan berdaya saing tinggi. Terdapat empat alternatif strategi (SO, WO, ST, WT) yang dapat diterapkan dalam pengembangan pelayanan publik di Bandara Internasional Soekarno Hatta – Cengkareng</p>	<p>Strategi pengembangan pelayanan publik</p> <p>b) Variabel dalam penelitian ini yaitu strategi dan pelayanan publik.</p>	<p>a) Lokus penelitian dilakukan pada Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng</p> <p>b) Teori yang digunakan dalam ini menggunakan analisis swot yang kemudian dirumuskan oleh diagram Cartesius</p> <p>Sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan :</p> <p>a) lokus penelitian dilakukan di kantor Desa Wangisagara Kecamatan Majalaya</p> <p>b) teori yang digunakan penulis menggunakan teori pengembangan strategi yang diungkapkan oleh Platrik dan Osborne</p>
--	--	--	---

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Administrasi Publik

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. *To administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Dalam arti sempit administrasi disebut tatausaha (*clerical work, office work*). Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. (Sakti F. T., 2020). Administrasi sendiri dalam bahasa berasal dari dua suku kata latin, yaitu *ad* yang artinya intensif serta *ministrare* yang artinya melayani. Sehingga administrasi dapat dipahami sebagai pelayanan yang dilakukan secara intensif (Rahmat, 2013)

Simon (1999) sendiri mendeskripsikan administrasi sebagai rangkaian pekerjaan kelompok melalui hubungan kerjasama agar tercapainya tujuan. Selain itu Siagian (2001) menyatakan hal serupa bahwa administrasi merupakan keseluruhan rangkaian kerjasama antar dua individu atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu agar tercapainya misi yang sebelumnya sudah ditentukan. Adapun kata publik yang diserap dari bahasa Inggris yaitu *public* yang artinya umum, masyarakat umum ataupun rakyat. Syafi'ie dkk (1999) mendeskripsikan publik sebagai sekelompok orang yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap serta tindakan.

Selanjutnya konsep publik sendiri terbagi dari atas berbagai macam perspektif, Frederickson (1997) dalam Johanes, (2018) menyebutkan publik sebagai kelompok kepentingan, pemilih yang rasional, perwakilan kepentingan masyarakat, konsumen, dan warga negara.

Sesuai definisi dua kata di atas yakni administrasi dan publik, selanjutnya administrasi publik tersendiri dalam Johanes, (2018) yakni suatu proses kerjasama sekelompok manusia orang untuk mencapai tujuannya berdasarkan nilai nilai pelayanan, rasionalitas yang tinggi, efektivitas, dan efisiensi sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi. Chandler dan Plano dalam Pasolong, (2013) berpendapat bahwa, Administrasi publik adalah rangkaian proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personil publik untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola berbagai keputusan suatu kebijakan publik.

Dari berbagai pemaparan di atas dapat dipahami administrasi publik ialah seluruh serangkaian proses kegiatan sekelompok orang atau organisasi yang terkoordinir guna meraih tujuan yang telah ditentukan.

(Sakti F. T., 2020) berpendapat dapat diperinci dengan mempunyai ciri pokok yaitu:

- a) Kerja sama
- b) Banyak orang
- c) Pembagian Tugas
- d) Kegiatan yang runtut dalam suatu proses
- e) Tujuan

Administrasi publik ini mengalami beberapa paradigam yang dimulai dari adanya OPA (*Old Publik Administration*), NPA (*New Publik Administrasi*), NPM (*New Publik Management*), dan NPS (*New public service*). Pada Tahun 1992 Kemudian muncul paradigma yang sangat terkenal karena bersifat Reformatif yaitu "*Reinventing Government*" yang dicetuskan oleh David Osborne dan T. Gaebler (1992), dan kemudian dioperasionalkan oleh Osborne dan Plastrik (1997). Pada dasarnya paradigma ini diinspirasi oleh Presiden Reagan melihat Pemerintahan bukanlah pemecahan masalah, justru beliau melihat sebagai masalah. Di dalam paradigma ini, pemerintah harus bersifat:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan: haruslah menjadi pengarah dari pada pelaksana. Misalnya pemerintah yang menentukan yang menjadi wajib pajak dan besarnya pungutan, selanjutnya yang memungut adalah pihak swasta
2. Pemerintah sebagai milik masyarakat, haruslah lebih memberdayakan masyarakat ketimbang terus-menerus melayani. Misalnya harus memberikan motivasi kepada masyarakat agar mampu mengurus keamanan lingkungannya dari pada memberikan fasilitas sepanjang masa.
3. Pemerintah sebagai institusi yang hidup dalam kompetisi: haruslah menyuntikkan semangat persaingan kepada masyarakat untuk mengembangkan dirinya dengan menghadirkan lembaga swasta dalam menangani urusan-urusan dimonopoli pemerintah misalnya air minum. yang biasanya

4. Pemerintah sebagai lembaga yang mempunyai misi: haruslah lebih memberi kebebasan kepada masyarakat untuk berkreasi, bukan mengaturnya dengan berbagai peraturan dan petunjuk pelaksanaan yang ketat.
5. Pemerintah sebagai sebuah pabrik yang berorientasi kepada hasil dalam strategi pembiayaannya.
6. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat haruslah lebih memeningkan kepuasan pelanggan, bukan hanya memenuhi apa yang menjadi kemauan birokrasi.
7. Pemerintah sebagai badan usaha: harus pandai-pandai mencari uang bukan hanya pintar membelanjakannya.
8. Pemerintah sebagai yang memiliki daya antisipatif: harus mencegah daripada menanggulangi.
9. Pemerintah selaku pemegang kewenangan: perlu mengubah sistem kerja yang semulanya bersifat hirarki menuju sistem kerja yang lebih partisipatif serta bekerja sama.
10. Pemerintah selaku pihak dengan orientasi pasar: perlunya sebuah rombakan perubahan dengan melalui menguasai mekanisme pasar.

Konsep dari *Reinventing Government* ini pada dasarnya adalah sebuah konsep dari *New Public Management*. Semua prinsip yang terkandung di dalam *New Public Management* juga terkandung dan terlaksana dalam *Reinventing Government*. Sementara itu, prinsip dari paradigma *the old public administration* terkandung dan terlaksana di dalam birokrasi pemerintahan, maka inti dari paradigma *New Public Management* adalah *Reinventing Government*, yang di mana konsep tersebut adalah konsep yang bertujuan untuk pembaruan dari administrasi

negara dengan menggabungkan prinsip bisnis dengan sistem birokrasi pemerintahan. Maka dapat kita ketahui bahwa *New Public Management & Reinventing Government* sendiri adalah konsep pembaruan dari kajian Administrasi Negara.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagaimana yang terkandung di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 merupakan sebuah rangkaian aktivitas yang bertujuan agar terpenuhinya berbagai keperluan pelayanan dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan dan ditujukan kepada seluruh masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi lainnya. Asal kata dari pelayanan adalah “layan: yang berarti membantu memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan. Sinambela (2010) berpendapat pada dasarnya seetipa individu akan memerlukan service secara ekstrem, maka dari hasil pendapat di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah pelayanan publik tidak terpisahkan.

Dasarnya pelayanan merupakan suatu rangkaian dari sebuah kegiatan, karena merupakan suatu proses yang berlangsung secara terus-menerus serta berkelanjutan, meliputi segala kehidupan di dalam organisasi yang ada pada masyarakat. Proses yang disinggung ini maksudnya segala sesuatu yang dilakukan melalui suatu hubungan agar terpenuhinya masing-masing kebutuhan diantara yang menerima dengan yang memberi pelayanan. Moenir (2002) pernah mengatakan bahwa sebuah alur dalam memenuhi keinginan dilakukan melalui aktivitas orang lain secara langsung dan inilah yang dikatakan sebagai pelayanan. Jadi dapat ditarik

kesimpulan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan, membantu serta mengurus apa yang sedang diperlukan orang lain.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "*Reinventing Government*" (1995). Intinya adalah Sangat penting bahwa pelayanan publik perlu adanya sebuah upgrade yang harus dilakukan oleh lembaga birokrasi pemerintahan, yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan wewenang kepada pihak privat atau lembaga bisnis agar dapat lebih terlibat dalam pengelolaan pelayanan publik.

Sebagai upaya dalam memperbaiki implementasi serta sistem dari pelayanan publik, salah satu ahli bernama Osborne berpendapat bahwa terdapat 10 prinsip dalam melaksanakan perbaikan pelayanan publik agar lebih efisien. Di dalam salah satu prinsipnya dikemukakan bahwa “sudah saatnya pemerintah berorientasi pasar” maka dari itu perlu adanya sebuah inovasi kebijakan untuk dapat mengendalikan pasar agar lebih efektif. Adapun 10 prinsip yang Osborne (1997) maksud yaitu: 1) pemerintah katalis: memberi arahan dibanding menggerakkan; 2) Pemerintah milik rakyat: maksudnya adalah pemerintah diharapkan dapat lebih memberikan wewenang dibandingkan hanya memberikan pelayanan; 3) pemerintah yang kompetitif: maksudnya adalah pemerintah diharapkan dapat memberikan persaingan ke dalam aparatur pelayan publik; 4) pemerintah yang digalakkan oleh misi: maksudnya adalah merubah orientasi organisasi dengan berlandaskan peraturan; 5) pemerintah yang membiayai hasil: maksudnya adalah pemerintah berfokus untuk mendanai hasil yang didapat, bukan mendanai masukan;

6) pemerintah dengan orientasi pelanggan: maksudnya adalah pemerintah hanya berfokus pada kebutuhan dari pelanggan bukan kepada birokrat; 7) pemerintahan wirausaha: maksudnya adalah pemerintah diharapkan dapat menggiatkan kepada hasil produksi dibanding sebagai pembeli; 8) pemerintah antisipatif: maksudnya adalah pemerintah diharapkan dapat lebih siaga dan mencegah masalah dibandingkan mengatasi masalah; 9) pemerintah desentralisasi; 10) pemerintah birokrasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar.

“standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”

Berdasarkan apa yang tertera dalam Keputusan Menpan No. 63/2003 terdiri dari:

1) Prosedur pelayanan. Yaitu berupa prosedur-prosedur yang perlu terpenuhi dalam melayani; 2) waktu penyelesaian. Yaitu kepastian terkait kapan pelayanan bisa terselesaikan yang dimulai ketika pengajuan hingga akhir; 3) biaya pelayanan. Yaitu informasi terkait keseluruhan tarif dari pelayanan; 4) Produk pelayanan. Merupakan sebuah hasil dari kegiatan pelayanan yang nantinya akan diterima oleh penerima, harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan; 5) Sarana dan Prasarana. Yaitu menyediakan sarana dan prasarana yang layak dalam memberikan sebuah layanan; 6) Kompetensi. Yaitu kecakapan dari para aparatur dalam memberikan pelayanan. Kompetensi yang dimaksud adalah seorang aparatur memerlukan pengetahuan, keahlian, keterampilan, prinsip, serta standar pelayanan. Beberapa hal yang disebutkan di atas sebelumnya dapat dijadikan sebagai sebuah acuan dalam memberikan sebuah layanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, serta dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai dan

mengevaluasi kinerja. Melalui standar pelayanan, di harapkan nantinya masyarakat sendiri dapat menerima pelayanan yang baik serta sesuai harapan, selain itu juga diharapkan dalam prosesnya tidak rumit dan menyengsarakan masyarakat.

Adapun indikator lain untuk menilai kualitas dari pelayanan publik yang dikemukakan oleh Osborne dan Gehler (1995), serta Bloom (1981), yaitu: tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dengan baik serta terdesentralisasi, berorientasi kepada pelanggan. Menurut pendapat lain yaitu Sinambela, dkk. (2006:6), menurutnya pelayanan yang berkualitas prima dapat dipertanggung-jawabkan karena praktiknya sesuai dengan apa yang terdapat di dalam perundang-undangan, (3) kondisional, maksudnya adalah pelayanan dapat menyesuaikan dengan situasi, kondisi, baik dari pemberi maupun dari penerima dengan berpegangan pada prinsip efektif dan efisien. (4) partisipatif, maksudnya adalah proses di mana masyarakat atau pemangku kepentingan yang terlibat secara aktif dalam perencanaan, pengambilan keputusan, implementasi, dan evaluasi program atau layanan publik; (5) kesamaan hak dalam pelayanan publik merujuk pada prinsip bahwa setiap individu atau kelompok dalam masyarakat memiliki hak yang sama untuk mengakses dan menerima pelayanan publik tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil; (6) keseimbangan hak dan kewajiban, mengacu pada prinsip bahwa warga negara atau pengguna layanan publik memiliki hak-hak tertentu yang harus dihormati dan dilindungi oleh pemerintah atau lembaga yang menyediakan layanan tersebut, namun mereka juga memiliki kewajiban tertentu yang harus dipenuhi dalam rangka mendukung dan menjaga efektivitas pelayanan publik tersebut. Suatu pelayan dapat dikatakan baik menurut Kasmir (2005:35)

adalah seseorang dapat dengan baik memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan berpegang kepada standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan apa yang dikatakan oleh Zeithaml & Haywood Farmer dalam Warella (1997:17), mereka berpendapat bahwa terdapat 3 karakteristik yang harus dapat dilaksanakan dalam pelayanan, karakteristik tersebut adalah: (1) *Intangibility*, (2) *heterogenety*, dan (3) *Inseparability*.

Intangibility, artinya, pelayanan pada didasarkan pada kinerja dan pengalaman yang diberikan, bukan pada objek yang dapat diukur secara langsung. Sebagian besar pelayanan tidak dapat diukur, ditimbang, diraba, atau diuji sebelum diberikan kepada pelanggan untuk memastikan kualitasnya. Ini berbeda dengan barang yang diproduksi di pabrik yang dapat diuji kualitasnya sebelum diserahkan kepada pelanggan.

Heterogeneity, artinya, pengguna layanan, klien, atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat beragam. Meskipun mereka menerima layanan yang sama, mereka mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Selain itu, kinerja pelayanan seringkali bervariasi antara satu prosedur dengan prosedur lainnya, bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability, Artinya, produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan. Akibatnya, dalam industri pelayanan, kualitas tidak dapat direkayasa ke dalam produksi seperti yang dilakukan dalam sektor pabrik, lalu disampaikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

2.3.3 Strategi

Kehadiran strategi merupakan hal yang sangat penting. Strategi tentunya sangat berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Layanan publik yang baik merupakan salah satu tujuan dari adanya reformasi birokrasi, yang pada awal kemunculannya dimaksudkan untuk menghilangkan kenyataan buruk bahwa sikap dari aparatur yang tidak terpuji seperti melakukan korupsi, pungli, dan lain sebagainya. Banyak ahli menawarkan bahwasanya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas itu banyak jalan yang dapat diambil. Salah satu strategi yang banyak diambil yaitu strategi yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2001) (Dalam Furqoni), yang mana menurutnya pelayanan publik dikalangan pemerintah dapat ditingkatkan melalui 5 strategi di dalamnya, yaitu :

1) Strategi pengembangan struktur

Struktur yang dimaksud dalam strategu yang pertama ini tidak hanya tertuju pada suatu arti dari organisasi publik itu sendiri, akan tetapi berkaitan dengan definisi kelembagaan yang luas. Kelembagaan itu sendiri berkaitan dengan adanya norma, nilai, hukum, aturan, budaya maupun kode etik yang ada. Sedangkan organisasi itu sendiri adalah wadah berkumpulnya individu untuk mengatur dirinya.

Pada strategi pengembangan struktur ini organisasi pelayanan publik dituntut untuk mengembangkan struktur organisasinya agar maju, berkembang, dan bersaing secara sehat dengan instansi penyedia layanan publik lainnya secara sehat mengikuti arus global. Pemerintahan Desa Sebagai organisasi pelayanan publik juga memiliki struktur organisai yang terus mengalami

perkembangan. Rotasi pegawai dipandang sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Rotasi juga dilaksanakan untuk menambah wawasan, pengalaman dan melengkapi 9 kompetensi / kemampuan untuk pekerja sebagai bagian dari pembinaan karir selanjutnya

2) Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur

Dalam kehadirannya sistem prosedur memiliki kepentingan tersendiri. Sistem prosedur berfungsi sebagai pengatur dan pedoman dari tahapan-tahapan pelayanan, maka dari itu sistem prosedur merupakan salah satu strategi yang dapat berfungsi untuk mengurangi permasalahan yang sering terjadi di dalam pelayanan publik.

3) Strategi pengembangan infrastruktur

Strategi ini ada sangkut pautnya dengan pemberi pelayanan agar pelayanan yang diberikan lebih aman, cepat, tepat, mudah serta terpercaya melalui rancangan model pelayanan baru, pemanfaatan TIK, serta penyedia fasilitas fisik. Penyediaan fasilitas fisik merupakan fasilitas utama yang mendukung berjalannya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya: gedung atau kantor, komputer, alat transportasi yang digunakan sebagai asset kantor dalam melangsungkan kegiatan usaha, seperti mobil dan sepeda motor. Pengembangan model pelayanan baru yang bertujuan agar model pelayanan lama dapat diubah sedemikian rupa untuk menciptakan nilai dan fungsi yang lebih baik daripada sebelumnya, lebih efektif dan efisien, lebih mudah dan dinamis. model pelayanan baru yang akhir ini sering dibahas yaitu

layanan program desa Digital, dimana desa digital ini merupakan salah satu program pemerintah untuk menjadikan pemerintahan yang *good governance*, dengan adanya program desa digital seperti sekarang semua pelayanan harus dapat bersifat digitak dimana hal tersebut dapat dilakukan berdasarkan peraturan undang-undangan yang berlaku. Pemanfaatan teknologi informasi (telematika) merupakan fasilitas penunjang lainnya yang berupa sistem teknologi dan informasi yang memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh Dispendukcapil, seperti :komputerisasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan, spanduk, poster maupaun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi, baik yang berisi tentang data instansi maupun program yang sedang dijalankan.

4) Strategi pengembangan budaya atau kultur

Strategi ini terkait dengan tahap perubahan karakter atau pola pikir seorang aparatur yang didasarkan pada pandangan hidup, nilai-nilai, norma-norma, dan kebiasaan yang terlihat melalui tindakan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam sebuah organisasi pelayanan publik, tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peranan yang sangat penting terhadap kemajuan organisasi tersebut. Hal ini disebabkan karena jika organisasi mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang diberikan, maka citra organisasi tersebut akan terlihat baik dan berkembang. Masyarakat akan merasa dihargai dan

merasa aman, mereka akan mempercayai organisasi dan terus bekerjasama dengan organisasi pelayanan publik tersebut.

Budaya kerja adalah kumpulan pola perilaku yang secara keseluruhan ada pada setiap individu di dalam suatu organisasi. Membangun budaya berarti meningkatkan dan mempertahankan aspek positifnya, serta berupaya membiasakan pola perilaku tertentu untuk menciptakan bentuk baru yang lebih baik. Perilaku yang tercermin dalam pelayanan kepada masyarakat adalah upaya dari instansi Dispendukcapil dalam pembinaan karakter pegawai. Setiap pegawai mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi guna mengembangkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik, responsif, dan berkualitas. Perilaku ini juga menjadi aspek penilaian yang signifikan bagi setiap pegawai terhadap diri mereka sendiri, yang diberikan oleh instansi tersebut

5) Strategi pengembangan kewirausahaan

Strategi ini meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan memupuk jiwa kewirausahaan, serta membuka kesempatan yang berguna untuk mencari sumber pendapatan lain.

Strategi ini menjelaskan tentang upaya yang dilakukan para pegawai dalam sosialisasi terhadap program yang ada pada desa Wangisadara dimana semua pelayanan harus sudah bersifat online. Penjelasan mengenai strategi pengembangan kewirausahaan tampak pada meningkatnya antusias masyarakat beserta jumlah pemohon untuk diberikan pelayanan dengan cepat, efektif, dan tentunya efisien. Layanan digitalisasi ini dijelaskan dengan tujuan untuk

mendorong masyarakat agar berpartisipasi dalam program yang disosialisasikan pemerintahan desa. Sedangkan jumlah masyarakat dijelaskan dengan maksud terdapat adanya peningkatan jumlah masyarakat yang ingin memproses layanan dengan cepat terutama pada musim tahun ajaran baru, terhitung sejak bulan Mei-Juli.

Dari uraian di atas, peneliti memilih strategi dalam penelitian ialah strategi menurut Osborne & Plastrik (2001). Hal ini disebabkan strategi yang mereka paparkan lebih kompleks, baku, operasional, umum, mudah dipahami, dan yang paling penting dapat diterapkan di Kantor Pemerintahan Desa Wangisagara yang merupakan lokus penelitian ini. Pemilihan salah satu strategi ini pula dilatarbelakangi oleh permasalahan yang peneliti temukan dan sebagai jalan mengatasinya.

2.3 Proposisi

Desa Wangisagara masih terdapat beberapa Masalah seperti adanya tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik, perubahan regulasi atau kebijakan dalam penyelenggaraan layanan publik, serta inovasi teknologi yang memungkinkan penyediaan layanan yang efektif diperlukanya pengembangan strategi pelayanan publik yaitu perlu diperbaikinya sistem prosedur pelayanan dan Infrastruktur yang sangat mempengaruhi pelayanan supaya terciptanya kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan desa tersebut. Oleh karena itu, Dengan adanya Strategi yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik (2001) yang memiliki 5 Indikator yaitu: Strategi Pengembangan Struktur, Strategi Pengembangan atau

penyederhanaan Sistem Prosedur, Strategi Pengembangan Infrastruktur, Strategi pengembangan budaya atau Kultur, dan Strategi pengembangan Pelanggan.

