

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Terdahulu (Dewi & Utami, 2024) dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jatipunggur Kecamatan Lengkong Kabupaten Nganjuk (Studi Kasus Pada Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)”. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan tersendiri dapat diukur dengan dimensi kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh (Zeithaml) Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Demikian pula peneliti menggunakan lima dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor desa Jatipunggur sebagai berikut: (1) dimensi responsivitas dan empati telah terpenuhi dengan baik; (2) dimensi tangible memenuhi standar, namun kenyamanan tempat pelayanan perlu diperbaiki, terutama fasilitas ruang tunggu dan pendingin ruangan; (3) dimensi kehandalan menunjukkan kemajuan dalam standar pelayanan dan penggunaan teknologi, namun sosialisasi prosedur perlu ditingkatkan; (4) responsivitas menunjukkan efisiensi dan akurasi tinggi; (5) dimensi jaminan belum optimal dalam ketepatan waktu, meskipun jaminan biaya dan legalitas sudah

terjamin. Perbaikan pada beberapa dimensi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jatipunggur.

2. Penelitian Terdahu (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022) dengan judul “Peran Aparat Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Sumbersari Kota Malang)’. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Sumbersari Kota Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Tampilan/Bukti Langsung (*Tangibles*), pada bagian ini yang meliputi kebersihan dan kenyamanan ruangan layanan, fasilitas kantor, kerapian dan penampilan petugas hasilnya baik. 2. Keandalan (*reliability*) yang meliputi : pelayanan oleh pegawai yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan dari masyarakat hasilnya baik. 3. Daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi : kesediaan wadah untuk menampung aspirasi hasilnya baik. 4. Jaminan (*assurance*) yang meliputi keadaan lingkungan, kemampuan pengetahuan pegawai dan adanya prosedur pelayanan yang jelas hasilnya baik. 5. Kepemerhatian (*emphaty*) yang meliputi Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan sikap yang ditunjukan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat hasilnya cukup.

3. Penelitian Terdahulu (Saputra & Afifuddin, 2019), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Kepanjen Kidul belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Kepanjen Kidul dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan diKecamatan Kepanjen Kidul sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman

bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Kepanjen Kidul yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas - jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik

4. Penelitian Terdahulu (Prihatin, Rusli, & As'ari, 2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangible ditemukan sarana dan prasarana seperti bangunan atau ruangan kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, jumlah kursi yang terbatas dan matinya AC dan TV membuat kondisi menjadi semakin tidak nyaman bagi masyarakat. Dimensi reliability masih ditemukan kekurangan pegawai yang belum mahir mengoperasikan perangkat pelayanan. Dimensi responsiveness menunjukkan ketidakjelasan kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan surat - menyurat hingga masyarakat tidak mengetahui kapan waktu penyelesaian menyebabkan masyarakat harus berulang kembali. Dimensi *emphaty* diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Dimensi assurance masih belum adanya

jaminan kompensasi kerugian waktu masyarakat yang merasa terbuang saat pengurusan yang lama. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik yaitu sarana prasarana dan sumber daya.

5. (Arsyad, 2021) dengan judul “Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli”. Hasil penelitian yaitu pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang kemudian disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan adalah Etika Administrasi menurut (Pasolong, 2010) dengan indikator: Efisiensi, Efektivitas, Kualitas layanan, Responsivitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efisien, hasil kerja dari pegawai di Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli cukup baik, meskipun masih ada tuntutan untuk para pegawai harus mengupayakan pemanfaatan fasilitas dengan baik. Efektivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih adanya jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga teknis (yang sesuai ahlinya). Kualitas layanan, berdasarkan data yang diperoleh bahwa indikator kualitas layanan belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang tidak datang tepat waktu ke kantor. Serta Responsivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang kurang tanggap pada masyarakat sehingga banyak urusan

masyarakat tidak terselaikan dan terkendala pada pelayanan. Sedangkan Akuntabilitas, hasil kerja dari pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli sudah baik, karena pegawai sangat terbuka saat masyarakat membutuhkan informasi.

B. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan ialah “usaha” melayani kebutuhan orang lain” pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Negara, 2023). Sejalan dengan undang-undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia, 2009).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia ² (Sinambela, 2010).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik seharusnya sudah

diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya (Kurniawan, 2005), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. (Ratminto, Winarsih, & Septi, 2007), mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut (Sianipar, 1999) menjelaskan bahwa “Pelayanan Publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksan

akan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. (Widodo, 2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan

pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut (Fandy, 1997) adalah; (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut (Ibrahim, 2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut (Fandy, 1997) antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruangan tunggu ber-Ac, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang

menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) mengatakan bahwa: *SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is "excellent". The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.*

SERVQUAL merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik". Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities,*

equipment, personnel, and communication materials; (2) Reability. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) competence. Possesion of required skill and knowlwdge to perform service; (5) Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel; (6) Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider; (7) Feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt; (8) Acces. Approachable an easy of contact; (9) Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and (10) Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatanm personilm dan komunikasi; *Realiable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *Credibility* (dapat

dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Acces* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials*; (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately*; (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service*; (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*; and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers*.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran

masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas sangat sulit untuk dicapai.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Menurut instruksi Presiden⁵ No. 11 Tahun 1995, bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;

3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dibertanggungjawabkan;

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya. Selain itu, (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;

- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan;

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1997).

3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018). Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud) *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. *Tangible* (Berwujud)

Yang terdiri atas enam indikator:

- a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Reliability* (Kehandalan)

Yang terdiri atas empat indikator:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) menjelaskan *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Menurut (Lovelock, 2018) dalam (Hardiyansyah, 2018) menjelaskan *Responsiveness* merupakan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan

Menurut (Levine, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) menjelaskan *Responsiveness* atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan

Menurut (Tjiptono, 1990) dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*,” dalam (Hardiyansyah, 2018) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Jadi, dapat disimpulkan *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan bentuk tanggungjawab dan kesediaan dari penyedia layanan, khususnya staf, untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Yang terdiri atas 6 indikator:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Rahmayanty, 201)

- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Menurut (Mawarni Y. , 2014), pelayanan dengan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan atau permintaan pelanggan

- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Menurut (Zainuddin, 2018) pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan

maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat (Mawarni, 2014) kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dalam waktu yang tepat diartikan oleh (Hardiyansyah, 2011) sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2011). Hal ini semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Diartikan oleh (Rahmayanty N. , 2010), bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya dilakukan supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterima.

d. Assurance (Jaminan)

Yang terdiri atas 4 indikator:

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Empathy (Empati)

Yang terdiri atas 5 indikator:

- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

4. Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- (1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- (2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan

bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata pembayaran.

- (3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- (4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- (5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- (6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
- (8) Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- (10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Professional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

5. Asas - Asas Pelayanan Publik

pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparasi, bersiat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas

- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan. Hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 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

6. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, khususnya oleh pemerintah desa atau kelurahan,

yang menyatakan bahwa seseorang atau keluarga tergolong dalam kategori tidak mampu secara ekonomi. Menurut Peraturan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria Fakir Miskin dan Tidak Mampu. Dengan SKTM, individu atau keluarga yang ekonominya terbatas dapat memperoleh hak dan akses terhadap berbagai layanan atau fasilitas yang mungkin tidak terjangkau jika dilihat dari sisi kemampuan finansial mereka. Surat ini penting sebagai bukti sah yang mendukung permohonan bantuan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi lain.

Prosedur awal sebelum mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) harus ada surat pengantar dari RT/RW terlebih dahulu. Untuk persyaratan pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) antara lain fotokopi KK dan fotokopi E-KTP Orang Tua. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini umumnya digunakan untuk keperluan sekolah bagi pelajar maupun mahasiswa, guna untuk keringanan biaya sekolah, pengajuan BSM (Bantuan Siswa Miskin), dan Pengajuan PIP (Program Indonesia Pintar), dan lain-lain. Masyarakat juga bisa melakukan pengajuan bantuan sosial dari program pemerintah berupa KIP, KIS, dan KKS dengan syarat harus terdaftar ke

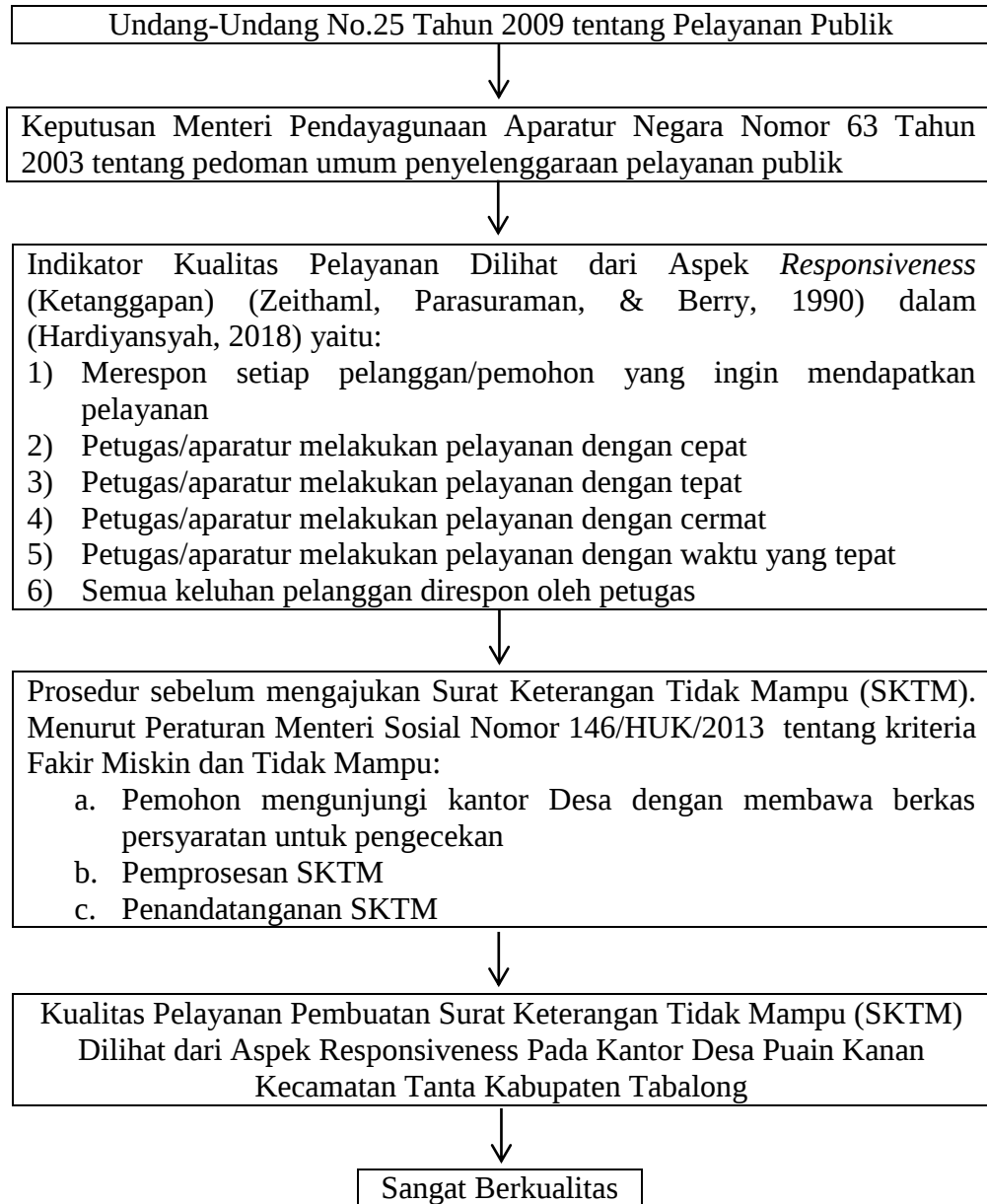
dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) untuk persyaratannya sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Pengantar dari RT/RW
- b. Fotokopi KK
- c. Fotokopi E-KTP Orang Tua/Orang yang mengajukan bantuan
- d. Fotokopi PBB (Pajak Bumi dan Bangunan)
- e. Fotokopi Rekening Listrik
- f. Foto rumah (dari depan, samping, belakang dan depan rumah mengetahui dari RT/RW setempat beserta LPM)
- g. Foto orang yang sakit (khusus untuk pengajuan KIS)
- h. Surat pernyataan pribadi bahwa benar-benar tidak mampu bermaterai (surat ini dibuat dan dicetak sendiri oleh yang bersangkutan)
- i. Verifikasi Data Anggota Keluarga (yang menerbitkan/ mencetak kelurahan dan mengetahui dari RT/RW setempat beserta LPM)
- j. Surat Keterangan Tidak Mampu (yang menerbitkan/mencetak kelurahan) mengetahui lurah dan camat.

Setelah persyaratan diatas sudah terpenuhi maka pemohon/yang bersangkutan akan diarahkan oleh petugas kelurahan untuk diajukan tanda tangan ke kecamatan yang kemudian akan diarahkan ke Dinas Sosial untuk mengajukan KIP, KIS, dan KKS tersebut.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti, 2025