

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan Penelitian Mohammad Roudo, Asep Saepudin tahun 2008 dengan judul Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi Dan Tantangan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah menuntut pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan umum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan umum yang lebih baik. Hal yang menjadi *critical point* adalah bagaimana setiap pemerintah daerah mampu menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada batas waktu pencapaian SPM. Rencana pencapaian SPM dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD). Untuk target tahunan pencapaian SPM, dituangkan dalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja SKPD), Kebijakan Umum Anggaran (KUA), Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (RKA-SKPD) sesuai klasifikasi belanja daerah dengan memperhatikan kemampuan keuangan daerah.
2. Penelitian Ema Waliulu pada tahun 2011 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan di Kantor Kecamatan Teluk Ambon”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang pemerintahan di kantor Kecamatan Teluk Ambon dilihat dari dimensi fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan dimensi fisik, adanya ruang tunggu yang nyaman dan ketersediaan informasi yang lengkap, sedangkan pelayanan yang tidak memadai adalah kelengkapan komputer. Berdasarkan dimensi keandalan, prosedur yang sederhana, sedangkan pelayanan yang tidak memuaskan adalah kejelasan petugas yang bertanggungjawab dan biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan dimensi daya tanggap tidak ada pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan dimensi jaminan, petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan melayani dengan sopan dan senyuman dan jaminan tidak ada pungutan lain selain yang di persyaratkan. Berdasarkan dimensi empati, sikap yang tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bersikap terbuka dan sabar. Sedangkan pelayanan yang kurang memuaskan petugas kurang tekun dalam memberikan pelayanan.

#### **B. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) 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 telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2018:15) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun oleh swasta, atau

pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Ratminto dan Atik (2005:5), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Panji Santosa (2009:57) Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

Definisi pelayanan publik dalam Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan dialog teori diatas bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

### **C. Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas

desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan". Menurut beberapa definisi di atas dalam kata lain, kualitas adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011 : 3), "*Service is an interactive process of doing something for someone*". Diartikan bahwa layanan/jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17) mengungkapkan bahwa layanan/jasa adalah "*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*". Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik. Layanan/jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), "Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 17), "Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan

dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Menurut Tjiptono (2011 : 3), "Sebagai layanan, istilah service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain". Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2011 : 157), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011 : 157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dari beberapa pendapat, dapat di ambil garis besar bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada

saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

#### D. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu: 1. Berwujud (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. 2. Empati (*Emphaty*) Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 3. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 4. Keresponsifan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. 5. Keyakinan (*Assurance*) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Karakteristik Kualitas Pelayanan Tjiptono (2011: 28-51) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu: a. Tidak berwujud (*Intangibility*) Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud. b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut. c. Bervariasi (*Variability*) Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa,

kapan dan di mana jasa tersebut disediakan. d. Mudah lenyap (*Perishability*)  
Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

#### **E. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012 : 182 – 189), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.
2. Mengelola ekspektasi pelanggan Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi 'bumerang' untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan 'janji' kepada pelanggan.
3. Mengelola bukti kualitas layanan 19 Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan

selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat tangible, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

4. Mendidik konsumen tentang layanan Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Sebagai contoh :
  - a. Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (ATM, Internet banking, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (*self-service*), dan lain-lain.
  - b. Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode di mana layanan tidak terlalu sibuk.
  - c. Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staff secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan.
  - d. Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen, misalkan kenaikan harga.
5. Menumbuhkan budaya kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan

dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu: a) Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi *job desk*, dan sebagainya. b) Organisasi/struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan. c) Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan konsumen. d) Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis. e) Layanan, meliputi pengolahan keluhan konsumen, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/penjualan. f) Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional. g) Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

6. Menciptakan *automating quality* Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, internet banking, phone banking, dan sejenisnya.
7. Menindaklanjuti layanan Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu

melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh konsumen mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan *Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

#### **F. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2012 : 178 – 181), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata konsumen, seperti: a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan, b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks, c) Tutur kata karyawan kurang sopan, d) Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen, e) Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi Keterlibatan karyawan secara intensif

dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan, tingkat turnover karyawan yang tinggi, motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai. Karyawan *front-line* adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan *front-line* dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar para karyawan *front-line* mampu memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti, dukungan informasi (prosedur operasi), peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.
  4. Gap komunikasi. Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa: a) Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya. b) Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen. c) Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen d) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen.
  5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama. Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada.
- 24 Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara

yang sama. Banyak kejadian di mana konsumen ingin diperlakukan secara personal dan berbeda dengan yang lain.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan. Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi *service quality* pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.
7. Visi bisnis jangka pendek. Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran untuk menutup sebagian cabang akan mengurangi tingkat akses bagi para pelanggan restoran tersebut. Sehingga pelanggan akan datang ke restoran yang mungkin jaraknya tidak dekat dari tempat tinggal. Sehingga dapat menimbulkan keluhan akan jarak dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan restoran tersebut.

#### **G. Prinsip Pelayanan Publik**

Pengertian prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN 12 Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2012: 21-23) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  4. Akurasi, maksudnya adalah 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 bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
  8. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
  9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni 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

parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi dalam Sulistio (2009: 39) hendaknya juga berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man In The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio (2009: 41) mengatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berdasarkan prinsip pelayananprima sebagai berikut:

1. *Appropriateness*, yakni setiap jenis, produk, dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. *Accessibility*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan harus dapat di akseskan sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
3. *Continuity*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa layanan.
4. *Technicality*, setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan,

ketetapan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku

5. *Profitability*, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntunganekonomi dan sosial dan masyarakat.
6. *Equitability*, setiap, jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus tersedia dan dapat diakses dan diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa kecuali.
7. *Transparency*, setiap, jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar
8. *Accountability*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.
9. *Effectiveness, and Efficiency*, setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

Menurut Surjadi (2009: 46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.

2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah.

Dengan adanya prinsip-prinsip tersebut dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan pemerintah/instansi bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### H. Kerangka Teori

Peneliti menggunakan teori Kualitas pelayanan publik yang termasuk ke dalam Atribut Kualitas dikemukakan oleh Suwarno (2008:17) yang merujuk juga dari pendapat Rogers. Peneliti menggunakan teori utama Kualitas pelayanan publik menurut Rogers (dalam Yogi Suwarno 2008:16-18) dengan alasan bahwa dari adanya indikator Kualitas pelayanan menurut Roger yang disebut dengan atribut Kualitas, dapat menjawab optimal atau tidaknya sebuah Kualitas secara lebih mendalam seperti berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Pada Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan pengurusan SKCK secara manual.

## 2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian merupakan program pengurusan SKCK yang sebelumnya menggunakan pengurusan secara manual menjadi secara online dengan tidak membuang inti dari program tersebut. Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ini lebih mempermudah masyarakat dalam pengurusannya dan menjadi lebih cepat.

## 3. *Complexity* (Kerumitan)

Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ini memiliki kerumitan jika internet mengalami gangguan maka pelayanan juga akan terganggu namun tidak menjadi masalah penting karena Kualitas dalam pelayanan ini sudah memiliki proteksi sendiri agar hacker tidak bisa mengganggu pelayanan.

## 4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Dalam Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian sebelumnya sudah diuji cobakan sebelum diluncurkannya pelayanan SKCK online. Kualitas ini diujicobakan pada bulan agustus sebelumnya. Setelah diuji cobakan masyarakat sudah bisa menerima adanya Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian karena terbukti lebih mempermudah pelayanan dibandingkan secara manual.

## 5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kualitas yang telah dibuat berdasarkan Grand Strategi Polri 2005-2025 yang beroperasi pada tahun 2016 ini dapat diamati masyarakat bahwa pelayanan administrasi SKCK saat ini lebih mempermudah masyarakat sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta pelayanan termasuk di Si Yanmin Dit Intelkam Polda Kalteng.

## I. Gambaran Umum

### 1. Ditintelkam Polda Kalteng

Fungsi teknis Intelkam secara khusus, tugas pokok dan fungsi Intelkam di lingkungan Polri diatur berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 22 Th. 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah serta Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 23 Th. 2010 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

Pada tingkat Polda terdapat Direktorat Intelkam (Ditintelkam) sebagai unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang intelijen keamanan, termasuk persandian dan intelijen teknologi, baik sebagai bagian dari kegiatan satuan-satuan atas, maupun bahan masukan penyusunan rencana kegiatan operasional Polda dalam rangka pencegahan gangguan dan pemeliharaan keamanan dalam negeri.

Direktorat Intelkam (Ditintelkam) Polda Kalteng terdiri dari :

- a. Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin);
- b. Bagian Analis (Bag Analis);
- c. Subdirektorat I/Politik (Subdit Politik);
- d. Subdirektorat II/Ekonomi (Subdit Ekonomi);
- e. Subdirektorat III/Sosbud (Subdit Sosbud);
- f. Subdirektorat IV/Kamneg (Subdit Kamneg);
- g. Subdirektorat V/Kamsus (Subdit Kamsus);
- h. Seksi Sandi (Si Sandi);
- i. Seksi Teknologi Intelijen (Si Tekintel); dan
- j. Seksi Pelayanan Administrasi (Si Yanmin)

## 2. Seksi Pelayanan Administrasi (Si Yanmin)

Seksi Pelayanan Administrasi/Si Yanmin yang dipimpin oleh Kasi Yanmin bertugas yang bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi Intelijen bidang keamanan kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Masyarakat (Yanmas) di tingkat Polres dan Polsek.

Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Pelayanan Administrasi menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelayanan yang berkaitan dengan ijin keramaian umum dan penerbitan SKCK;
- b. Menerima pemberitahuan kegiatan masyarakat atau kegiatan politik; dan
- c. Membuat rekomendasi atas permohonan izin pemegang senjata api dan penggunaan bahan peledak.

### 3. Pelayanan Penerbitan SKCK

Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang akuntabilitas, transparansi, nondiskriminasi, nesesitas, legalitas dan efektif serta efisien kepada pemohon informasi.

SKCK merupakan kepanjangan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Dalam surat tersebut terdapat identitas nama, alamat, tanggal lahir beserta catatan dari seseorang mengenai riwayat tindakan kriminalnya dalam periode tertentu. Membuat SKCK dapat dilakukan di polsek, Polres, ataupun Polda, sesuai dengan keperluan. SKCK yang diterbitkan oleh masing-masing instansi memiliki kegunaan yang berbeda-beda.

Fungsi SKCK yang diterbitkan di Kepolisian sektor (Polsek) yang

berada di tingkat kecamatan, digunakan untuk berbagai keperluan, antara lain untuk melamar pekerjaan non-PNS dan non-BUMN, contohnya perusahaan-perusahaan swasta. Umumnya perusahaan-perusahaan swasta memang tidak mensyaratkan SKCK dalam kelengkapan dokumen pelamar, namun ada beberapa perusahaan besar yang meminta pelamar untuk menyertakan SKCK.

SKCK yang diterbitkan Polsek juga bisa digunakan untuk melengkapi persyaratan melanjutkan sekolah atau perguruan tinggi, serta sebagai persyaratan untuk pindah tempat tinggal penduduk. Di beberapa daerah, warga yang hendak pindah domisili ke daerah lain diharuskan untuk menyertakan SKCK yang diterbitkan Polsek untuk membuat surat pindah penduduk.

Selain itu SKCK yang diterbitkan Polsek juga diwajibkan bagi seseorang yang ingin mencalonkan diri menjadi perangkat desa seperti kepala desa atau sekretaris desa.

SKCK yang diterbitkan Kepolisian Resor (Polres) yang berada di wilayah kabupaten atau kotamadya adalah untuk persyaratan melamar posisi sebagai pegawai negeri sipil (PNS). Syarat pendaftaran menjadi anggota DPRD, serta kepala daerah setingkat kabupaten atau kotamadya juga harus meliputi dokumen SKCK yang diterbitkan Polres. Dan untuk melamar suatu posisi di badan usaha milik negara atau ingin menikah dengan salah seorang anggota Polri atau TNI, juga harus ada dokumen SKCK yang dikeluarkan Polres.

SKCK yang diterbitkan di Kepolisian Daerah (Polda) yang membawahi Polres pada tingkat provinsi atau daerah istimewa. Calon walikota atau DPRD tingkat provinsi disyaratkan untuk menyertakan SKCK yang diterbitkan Polda. Selain itu, jika berniat berpergian atau

bekerja di luar negeri, harus menyiapkan SKCK yang dikeluarkan oleh polda. Untuk tujuan yang berhubungan dengan antarnegara atau luar negeri juga termasuk pembuatan visa harus mempunyai SKCK dari Kepolisian Daerah.

#### 4. Visi dan Misi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

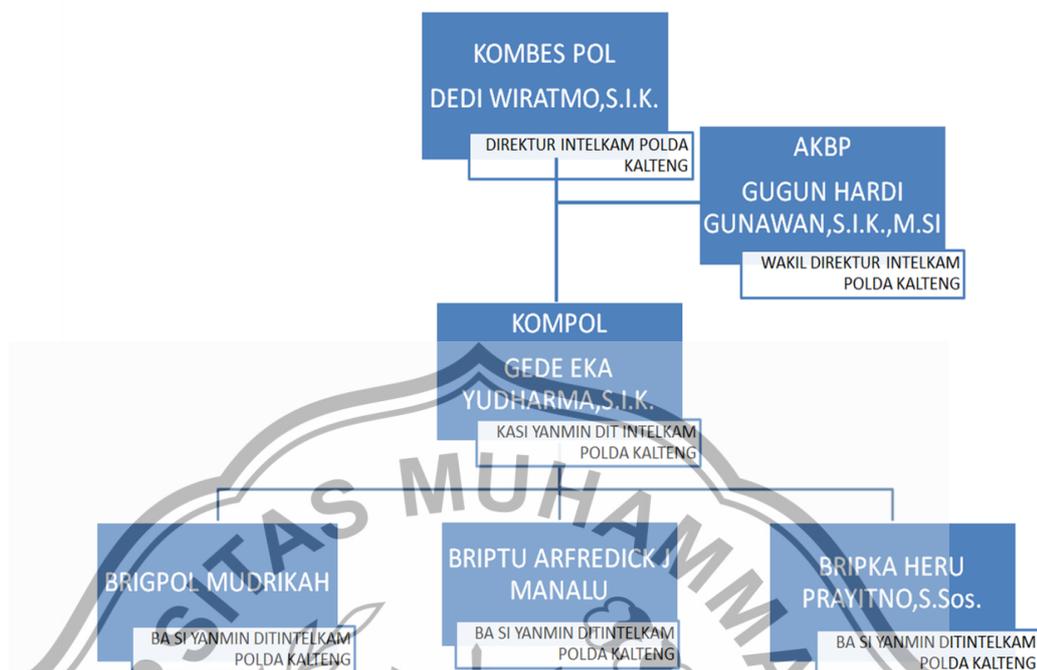
##### a. Visi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

Terwujudnya Pelayanan Publik yang Profesional, Cepat, Transparan, Modern dan Dipercaya masyarakat.

##### b. Misi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

- 1) Meningkatkan pelayanan kepolisian kepada masyarakat melalui penerbitan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dan SENDAK (senjata api dan bahan peledak) secara cepat dan tepat.
- 2) Terlaksananya pengawasan terhadap pelaku tindak pidana pada saat penerbitan SKCK dan SENDAK dari Ditintelkam Polda kalteng.
- 3) Terlaksananya pelayanan SKCK dan SENDAK yang modern, transparan, bebas pungli dan anti calo.
- 4) Melakukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana pelayanan SKCK dan SENDAK.
- 5) Memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- 6) Menciptakan Kualitas sebagai bentuk peningkatan pelayanan SKCK dan SENDAK kepada masyarakat.

## 5. Struktur Organisasi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng



Gambar 2.1  
Struktur Organisasi Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

## 6. Standar Pelayanan SKCK di Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

- a. Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Tabel 2.1  
Standar Pelayanan SKCK Di Si Yanmin Ditintelkam Polda Kalteng

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU RI Nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia; b. PP 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. PP 60 Tahun 2016 tentang Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada Polri; d. Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu tanda penduduk (KTP) 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Fotocopy Akte Kelahiran / Ijazah Pendidikan terakhir 4. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian sopan. 5. Fotocopy pasport 6. Kartu sidik jari
3	Sistem mekanisme dan prosedur	 <p style="text-align: center;">Gambar 2.2 Mekanisme Pelayanan SKCK</p>
		Catatan : 1. Pemohon mengajukan permohonan SKCK sesuai dengan ruang lingkup keperluannya ke Si Yanmin Ditintelkam dengan persyaratan ; a. Mengisi kartu TIK; b. Fotocopy Kartu tanda penduduk (KTP) c. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) d. Fotocopy Akte Kelahiran/Ijazah Pendidikan Terakhir. e. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian sopan. f. Fotocopy paspor (Jika untuk berpergian keluar negeri). g. Kartu sidik jari. 2. Setelah diterima di loket, petugas akan melakukan pencatatan identitas pemohon; 3. Petugas melakukan pencatatan, penelitian, identifikasi, koordinasi dan penerbitan SKCK.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penerbitan SKCK paling lama 15 menit setelah berkas diterima secara lengkap, buka hari Senin s/d Jumat pkl. 08.00 s/d 15.00 WIB.
5	Masa berlaku skck	a. Masa berlaku SKCK selama 6 bulan sejak diterbitkan b. Masa berlaku SKCK dicabut dan tidak berlaku apabila pemohon melakukan tindak pidana.
6	Biaya / tariff	Biaya PNBPN SKCK sebesar Rp. 30.000,- (tiga

NO	KOMPONEN	URAIAN
		puluh ribu rupiah); Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Polri.
7	Produk Pelayanan	Layanan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan perpanjangan.
8.	Sarana Prasarana	Tersedianya a. Nomor antrian (FIFO); b. Toilet; c. Ruang tunggu; d. Kursi tunggu; e. TV; f. AC; g. Air minum; h. Alat tulis kantor; i. Media cetak / Koran; j. Penunjuk arah; k. Pengeras suara; l. Ruangan bermain anak; m. Ruangan menyusui; n. Mesin Foto Copy; o. Cuci Tangan; p. Hand Sanitizer; q. Sekat pembatas antara pemohon dan petugas; r. Kotak penilaian puas atau tidak puas; s. Banner yang meliputi : 1) Spanduk "Wilayah bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)"; 2) Spanduk "Syarat penerbitan SKCK"; 3) Spanduk "Biaya Proses pengurusan SKCK"; 4) Spanduk "Mekanisme Produksi SKCK"; 5) Papan "Informasi waktu Pelayanan SKCK"; 6) Papan "Target waktu produksi SKCK". 7) Spanduk "SOP Pelayanan selama Covid 19"
8	Kompetensi Pelaksana	a. Perwira/Brigadir/PNS; b. Memahami peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku; c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Mampu bekerja dalam tim; e. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah.
9	Pengawas Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinu; d. Konsisten dalam memberikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		teguran/sanksi dan <i>reward</i> /penghargaan.
10	Penanganan Pengaduan	Melalui : a. Email : <a href="mailto:yanminkresnakalteng@gmail.com">yanminkresnakalteng@gmail.com</a> b. Kotak saran/pengaduan c. Short Message Service (SMS) dan Whatsapp (WA) 085390329032 d. Instagram @siyanminpoldakalteng e. Facebook Sie Yanmin Polda Kalteng
11	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SKCK dilaksanakan 3 (tiga) orang, meliputi : a. Kasie = 1 orang; b. Operator Bendahara Penerimaan = 1 orang c. Petugas pelaksana SKCK = 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	Jaminan Pelayanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknik khusus, yaitu: 1) Latar belakang blangko dengan tulisan Intelkam; 2) Logo Tri Brata kecil pada kop stuk surat warna emas; 3) Kode dan no seri secara berurutan; 4) Dibawah nomor seri terdapat mikro teks Intelkam. b. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya; c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan serta jaminan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan monitoring dan evaluasi minimal 1 (satu) bulan sekali melalui pengawasan atasan langsung, pengelolaan pengaduan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.