

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Fitrotun Niswa, Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya, Berdasarkan pemaparan dan hasil analisis peneliti terkait kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya, dapat di simpulkan bahwa pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat StIntelkam Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *Tangible* (terjamah), menyangkut sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan, jumlah petugas, dan komunikasi dalam pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Terutama sarana dan prasarana sudah memadai sehingga pemohon pembuatan SKCK merasa nyaman. *Reliability* (handal) memfokuskan pada ketepatan waktu dalam proses pelayanan SKCK. Ketepatan waktu dalam proses pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya secara keseluruhan sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan dapat ditunggu dan sehari langsung jadi. Meskipun dalam proses pelayanan masih ditemukan keluhan pemohon terkait lamanya pelayanan terutama memasuki waktu pendaftaran PNS, Polri dan TNI. *Responsiveness* (pertanggungjawaban) menekankan pada tanggung jawab petugas untuk membantu memberikan informasi pengisian formulir pendaftaran kepada pemohon pembuatan SKCK di Kantor Pelayanan

Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan petugas telah membantu pemohon untuk menjelaskan tata cara pengisian formulir SKCK dan pemohon merasa sangat terbantu. *Competence* (kompeten) meliputi kesesuaian bidang petugas dan adanya pelatihan atau diklat-diklat bagi petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan pemahaman petugas pelayanan dan adanya pelatihan atau diklat-diklat guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Courtesy* (sopan) memfokuskan pada sikap perilaku ramah petugas serta ketanggapan petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya masih belum cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan masih ditemukan petugas dengan nada tinggi, membentak-bentak dan kurang senyum dalam melayani pemohon pembuatan SKCK. *Credibility* (jujur), menekankan pada sikap jujur petugas pelayanan Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan petugas telah menjalankan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 terkait biaya pembuatan SKCK serta tidak ada tambahan biaya yang diminta petugas pelayanan SKCK. *Security* (aman) menekankan pada keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas pelayanan selama proses pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya laporan kehilangan pemohon, memberikan kenyamanan pada pemohon pembuatan SKCK dengan memberantas calo-calo dalam pembuatan SKCK serta lingkungan kerja yang rapi dan bersih terutama

diruang tunggu dalam maupun luar. *Acces* (kemudahan) difokuskan pada mekanisme pelayanan SKCK yang diberikan petugas di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan di terbitkannya SKCK bagi pemohon yang pernah terlibat tindak pidana serta adanya penyederhanaan persyaratan dalam pembuatan SKCK. *Communication* (komunikasi) meliputi kesediaan petugas untuk mendengarkan aspirasi pemohon di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik. Di buktikan dengan petugas telah menyediakan media komunikasi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pemohon seperti loket pengaduan, email, facebook dan twitter. *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan) Harapan yang di sampaikan petugas maupun pemohon masih terkendala dengan anggaran. Namun upaya petugas dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan motto di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya sudah cukup baik. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan SKCK di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik, namun masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu pada dimensi *Reliability*, *Courtesy* dan *Understanding the customer*.

2. Ni Luh Putu Puspitasari, 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Badung dapat diambil simpulan sebagai berikut yaitu : 1) Dari kelima faktor yang terdiri

dari lima belas variabel memiliki nilai total *eigen/eigenvalue* lebih dari 1, yaitu : faktor Bukti fisik, faktor daya tanggap, faktor keandalan, faktor jaminan, dan faktor empati yang dijelaskan sebesar 60,984 persen, selebihnya 39, 016 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam 15 variabel yang diteliti. Ini berarti kelima belas variabel tersebut sebagai penentu terhadap kualitas pelayanan publik, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari kelimabelas variabel tersebut variabel tanggung jawab petugasyaitu variabel yang paling berpengaruh karena memiliki nilai koefisien (*factor Loading*) tertinggi sebesar 0,894, ini berarti suatu sikap bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsi dari pemberi layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung 2) Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya : (1) Faktor individu yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin professional dan memiliki komitmen untuk melayani dari petugas sebuah instansi pelayanan akan menjadikannya loyal dan disiplin terhadap tugas (tupoksi) yang diberikan. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam suatu instansi pemerintah tentu semakin besar kemungkinan instansi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. (2) Faktor sistem yang digunakan untuk menunjukkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin sederhana dalam arti tata cara pelayanan tidak berbelit-belit, jelas (transparans) dalam arti mekanisme dan prosedur pelayanan pasti, simple (efisien) dalam arti perpaduan Antara

persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, serta cepat dalam arti cepat menanggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Faktor sumber daya manusia dan sistem yang digunakan, dalam sebuah instansi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berinvestasi dalam usaha yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat itu sendiri, dalam pengurusan perijinan bagi pengusaha Mikro Kecil dan Menengah secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung. Dengan bertambahnya pendapatan daerah maka pemerintah dapat membangun infrastruktur yang dapat dinikmati oleh masyarakat yang selanjutnya dapat menghasilkan kesejahteraan.

3. Yayasan Rukayat, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, Kecamatan Pasirjambu memiliki luas ruang 8x6m<sup>2</sup> untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Masyarakat Kecamatan Pasirjambu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability (kehandalan)

mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Dilihat dari aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

4. Ahmad Yahya Jamaludin, 2015 Kualitas Pelayanan Publik Di Kec. Kebonarum Kab. Klaten, Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanannya kurang baik. 2. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kebonarum Kabupaten Klaten dapat dikatakan kurang memuaskan atau buruk, dikarenakan kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna

layanan atau ekspektasi dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut atau persepsi tidak seimbang

5. Yulinda Ismail, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota Dan Pertamanan Kota Gorontalo, Kualitas layanan yang ada di Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan sebagaimana tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan petunjuk-petunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Faktor-faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya kualitas pelayanan yang baik pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo disebabkan faktor psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena pengaruh faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai

## **B. Kualitas Pelayanan**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pelayanan publik

atau pelayanan umum dapat diidentifikasi 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, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasa kepada



penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah kecamatan Pengasih yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tangkilisan, 2005:209). Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Kotler (Lukman, 2000:8) pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu menurut Sampar, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengertian kualitas, pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu (Lukman, 2000:9-11) :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

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, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005: 2), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, Gasperz dalam Sinambela (2014:7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekuatan atau kerusakan. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan

dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa berkualitas mempunyai arti merumuskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan.

Menurut Purwardarminta dalam Hardiansyah (2011:11), secara estimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani; service/jasa.

Menurut Kasmir (2011:15), pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kegiatan tersebut dilakukan dengan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. pelanggan/masyarakat.

Sementara itu, menurut Sampara dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2011:40), 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 tersebut. Sedangkan menurut Moenir (2002:88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai

berikut:

1. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
3. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
6. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeinhaml, dkk 1990 (Zeinhaml, dkk, dalam Hardiansyah, 2011: 46-47), ada lima indikator kinerja pelayanan, yaitu :

1. Kehandalan (*Reliability*) Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*) Yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain: 1) Komunikasi (*Communication*), yaitu secara terus-menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan. 2) Kredibilitas (*Credibility*), yaitu perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang. 3) Keamanan (*Security*), yaitu adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal. 4) Sopan santun (*Courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
4. Empati (*Empathy*) Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangibles*) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Meskipun dibedakan kedalam lima dimensi yang

berbeda, namun dimensi-dimensi tersebut dianggap sebagai komponen yang terpisah

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

#### 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

#### 2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

#### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administratif Negara (SANKRI, 2004) yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Bereng Kecamatan Kahayan Hilir Kabupaten Pulang Pisau termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### **C. Asas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas

pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan Hak** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **D. Unsur Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. **Penyedia layanan**, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).



2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggaraan pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

## E. Prinsip Pelayanan Publik

### 1. Keterbukaan

Pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak. Semua informasi terkait dengan penanggungjawab/satuan kerja pelaksana pelayanan, prosedur/persyaratan pelayanan, rincian waktu dan biaya penyelesaian serta hal-hal yang terkait dengan pelayanan publik wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

### 2. Kesederhanaan

Pelayanan publik diselenggarakan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tepat.

### 3. Kejelasan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan kejelasan terkait dengan tenggat waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran, unit kerja yang berwenang dalam penyelenggaraan layanan serta informasi persyaratan teknis dan administrasi.

### 4. Keteraksesan

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau, tersedianya sarana dan prasarana kerja serta sarana pendukung lainnya yang memadai. Selain itu untuk mendukung layanan publik maka sampai pada kemudahan dalam pemanfaatan system informasi dan tersedianya akses telekomunikasi.

### 5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik haruslah dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada penerima layanan.

### **Standar Minimal Dalam Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi

1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
3. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **F. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK), sebelumnya dikenal sebagai Surat Keterangan Kelakuan Baik (disingkat SKKB) adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Polri yang berisikan catatan kejahatan seseorang. Dahulu, sewaktu bernama SKKB, surat ini hanya dapat diberikan yang tidak/belum pernah tercatat melakukan tindakan

kejahatan hingga tanggal dikeluarkannya SKKB tersebut.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian atau SKCK adalah surat keterangan resmi yang diterbitkan oleh POLRI melalui fungsi Intelkam kepada seseorang pemohon/warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan, berdasarkan hasil penelitian biodata dan catatan Kepolisian yang ada tentang orang tersebut. SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan.

Tata cara mendapatkan SKCK

1. Membuat SKCK Baru
  - a. Membawa Surat Pengantar dari Kantor Kelurahan tempat domisili pemohon.
  - b. Membawa fotocopy KTP/SIM sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari Kantor Kelurahan.
  - c. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
  - d. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
  - e. Membawa Pas Foto terbaru dan berwarna ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar.
  - f. Mengisi Formulir Daftar Riwayat Hidup yang telah disediakan di kantor Polisi dengan jelas dan benar.
  - g. Pengambilan Sidik Jari oleh petugas.
2. Memperpanjang masa berlaku SKCK
  - a. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun)
  - b. Membawa fotocopy KTP/SIM.

- c. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
- d. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
- e. Membawa Pas Foto terbaru yang berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.
- f. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor Polisi.

Dalam rangka pelayanan yang lebih baik, Polri telah menyediakan fasilitas pendaftaran permohonan SKCK secara online, dengan cara mengunggah (*upload*) dokumen yang dipersyaratkan serta mengisi form yang tersedia sesuai dengan urutan. Informasi lebih lanjut silahkan klik di :

<http://www.polri.go.id/skck.polri.go.id>

Dasar Biaya Pembuatan SKCK :

1. UU RI No.20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Bukan Pajak (PNBP)
2. UU RI No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
3. PP RI No.50 Tahun 2010 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang berlaku pada instansi Polri
4. Surat Telegram Kapolri Nomor : ST/1928/VI/2010 tanggal 23 Juni 2010 tentang Pemberlakuan PP RI No.50 Tahun 2010
5. Biaya pembuatan SKCK adalah Rp. 10.000 (sepuluh ribu rupiah). Biaya tersebut disetorkan kepada petugas Polri ditempat.

## **G. Profil Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan**

### **1. Tugas Pokok Dan Fungsi**

Polsek Katingan Tengah merupakan bagian dari wilayah Polres Katingan Polda Kalteng yang bertipe rural yang memiliki tugas pokok dan fungsi bertugas menyelenggarakan tugas pokok Polri dalam pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, pengayoman

dan pelayanan kepada masyarakat, serta tugas-tugas Polri lain di daerah hukumnya sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan.

## 2. Visi

Visi Terwujudnya insan Polri yang profesional, bermoral, bersih dan terpercaya dalam penegakan hukum serta sebagai Pelindung Pengayom Pelayan masyarakat yang mampu memberikan rasa aman, tentram dan dipercaya.

Misi :

- a. Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, tanggap/responsif dan tidak diskriminatif agar masyarakat bebas dari segala bentuk gangguan fisik dan psikis.
- b. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dengan tetap memperhatikan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dalam bingkai integritas wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c. Mengembangkan Perpolisian Masyarakat (*Community Policing*) yang berbasis pada masyarakat patuh hukum (*Law Abiding Citizen*).
- d. Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proposional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.
- e. Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas.
- f. Meningkatkan kesadaran hukum dan kesadaran berbangsa dari masyarakat yang ber bhineka tunggal ika.

## 3. Unit Kerja Yang Ada Di Polsek

- a. **SPK** bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama

laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

b. Unit Reserse Kriminal

Tugas Pokok Reserse Polri adalah melaksanakan penyelidikan, penyidikan dan koordinasi serta pengawasan terhadap Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) berdasarkan Undang-undang No. 8 tahun 1981 dan peraturan perundangan lain.

**Fungsi** Unit Reskrim adalah menyelenggarakan segala usaha, kegiatan dan pekerjaan yang berkenaan dengan pekerjaan fungsi Reserse Kepolisian dalam rangka penyidikan tindak pidana sesuai dengan Undang-undang yang berlaku, dan sebagai Korwas PPNS serta pengelolaan Pusat Informasi Kriminal (PIK).

c. Unit Intelkam

Unit Intelkam bertugas menyelenggarakan/membina fungsi Intelijen bidang keamanan, termasuk persandian dan pemberian pelayanan dalam bentuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin Keramaian dan menerbitkan Surat tanda terima pemberitahuan (STTP), melakukan pengawasan dan pengamanan terhadap orang asing serta menerbitkan Surat Tanda Melapor (STM) dan pengawasan pelaksanaan penggunaan senjata api non organik Polri/TNI serta bahan peledak.

d. Unit Sabhara

Unit Sabhara adalah unsur pelaksana Operasional pada tingkat Polsek yang tugasnya memberikan, menyelenggarakan dan melaksanakan Operasional Fungsi Sabhara tingkat Polsek.

e. Unit Binmas

**Unit Binmas**, adalah unsur pelaksana pada tingkat Mapolsek yang bertugas membina dalam batas kewenangannya menyelenggarakan bimbingan masyarakat dan pembinaan kemitraan dalam lingkungan.

f. Unit Provos

Unit Provos bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin, pengamanan internal, pelayanan pengaduan masyarakat yang diduga dilakukan oleh anggota Polri dan/atau PNS Polri.

g. Seksi Umum (SIUM)

Sium bertugas menyelenggarakan terjaminnya pelayanan administrasi dan kelancaran tugas-tugas pimpinan yang mencakup fungsi kesekretariatan, kearsipan dan administrasi umum lainnya serta pelayanan markas dilingkungan Polsek.

h. Seksi Humas

Dalam melaksanakan tugas SIHUMAS menyelenggarakan fungsi : Pengumpulan dan pengolahan data serta peliputan dan Dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Polsek. Pengelolaan dan penyajian Informasi sebagai bahan publikasi kegiatan Polsek.

4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Polsek

Bentuk-bentuk pelayan yang diberikan Oleh Polsek Katingan Tengah kepada masyarakat yaitu:

- a. Menerima laporan / pengaduan dan Surat Tanda Lapor oleh SPK.
- b. Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Unit Intelkam.
- c. Sura Ijin Keramaian oleh Unit Intelkam



- d. Surat Keterangan Kehilangan oleh SPK.
  - e. Surat Keterangan Jalan oleh SPK.
  - f. Surat Pengantar Visum et Repertum oleh SPK.
  - g. Pengaman kegiatan masyarakat oleh Unit Sabhara.
  - h. Dan lain-lain.
5. Personil Polsek Katingan Tengah

Tabel 2.1  
Personil Polsek Katingan Tengah

| NO. | NAMA                     | PANGKAT / NRP         | JABATAN              |
|-----|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1.  | BAHRUL ILMI,<br>S.Sos    | IPDA / 86050001       | KAPOLSEK             |
| 2.  | TAUFIK RAHMAN            | AIPTU /<br>74020316   | Ps. KANIT BINMAS     |
| 3.  | AGUS WAHYUDI,<br>S.H.    | BRIPKA /<br>87040453  | Ps. KANIT RESKRIM    |
| 4.  | JOHARI                   | BRIPKA /<br>81090593  | Ps. KANIT<br>SABHARA |
| 5.  | KAMALUL FAHMI            | BRIGPOL /<br>86021023 | BASIUM               |
| 6.  | DODIE ISKANDAR           | BRIGPOL /<br>87100570 | BANIT INTELKAM       |
| 7.  | SUMARNO                  | AIPDA /<br>79030909   | BHABINKAMTIBMAS      |
| 8.  | RIANDORISKO              | BRIPKA /<br>85020843  | BHABINKAMTIBMAS      |
| 9.  | MUHAMMAD<br>RIFANDI      | BRIGPOL /<br>85100716 | BHABINKAMTIBMAS      |
| 10. | SAPUTRA N.               | BRIGPOL /<br>86111346 | BHABINKAMTIBMAS      |
| 11. | DONI WIJOYO              | BRIGPOL /<br>87071212 | BHABINKAMTIBMAS      |
| 12. | MARTUA K. S.<br>SIANIPAR | BRIGPOL /<br>88050096 | BHABINKAMTIBMAS      |
| 13. | NOPRI                    | BRIPTU /<br>93070743  | BHABINKAMTIBMAS      |