

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Persepsi

Sikap yang ditunjukkan oleh publik atas penerimaan suatu pelayanan bisa saja kecewa dan juga puas atas suatu pelayanan. Namun dalam berbagai hal persepsi antara pemberi layanan dan penerima pelayanan cenderung berbeda. Terkadang menurut pemberi pelayanan merasa bahwa kualitas atas pelayanan yang mereka berikan sudah cukup baik, namun dalam persepsi yang dimiliki oleh penerima belum tentu baik. Jadi persepsi sangat bervariasi dan cenderung berbeda antara setiap orang yang menerima pelayanan tersebut.

Menurut Supranto (2011;44) “Persepsi adalah sikap pelanggan mengenai mutu suatu jasa dan kepuasan menyeluruh, mereka memiliki beberapa indikator/petunjuk yang bisa dilihat”.

Sobur (2013;445) mengemukakan bahwa “Persepsi itu dalam arti sempit ialah pengelihatannya, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana cara seseorang memandang atau mengartikan sesuatu”.

Sedangkan menurut Walgito (2010;100) “Persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diindrasikan sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang *integrated* dalam diri individu”.

Dari uraian mengenai pendapat para ahli di atas dapat diartikan persepsi itu merupakan sikap seseorang mengenai cara melihat, memandang, mengartikan dan

menginterpretasikan terhadap sesuatu dengan memperhatikan indikator dan petunjuk atas apa yang mereka rasakan. Dalam hal ini penulis mengkaitkan kedalam kualitas pelayanan publik. Maka, persepsi adalah sikap dari seseorang tentang bagaimana melihat, memandang, mengartikan dan juga menilai menurut pribadi mengenai bagaimana pelayanan publik yang mereka terima dengan melihat beberapa indikator yang ada didalam pelayanan tersebut.

## **2.2 Faktor-Faktor Pembentuk Persepsi**

Dalam seseorang memberikan persepsi mengenai suatu hal yang mereka lihat dan terima terdapat faktor-faktor yang membentuk persepsi yang mereka tunjukan tersebut. Faktor- faktor yang ada ini juga pada dasarnya menjadi hal yang membuat persepsi setiap orang terhadap berbagai hal manjadi memiliki perbedaan.

Menurut Sobur (2013;452) terdapat dua faktor yang mempengaruhi perspsi yaitu faktor internal dan eksternal.

1. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi
  - a. Kebutuhan Psikologi
  - b. Latar belakang
  - c. Pengalaman
  - d. Kepribadian
  - e. Sikap dan kepercayaan umum
  - f. Penerimaan diri
2. Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi
  - a. Intensitas
  - b. Ukuran
  - c. Kontras
  - d. Gerakan
  - e. Ulangan
  - f. Sesuatu yang baru

Ad.1.a Kebutuhan Psikologis

Kebutuhan Psikologis seseorang adalah salah satu yang membentuk sekaligus mempengaruhi persepsi seseorang atas suatu objek yang dipersepsikan. Hal ini juga dikarenakan orang memiliki kebutuhan psikologis yang sangat dibutuhkan dalam menunjang keperluannya akan memiliki persepsi yang berbeda dengan orang tidak terlalu bergantung kepada kebutuhan tersebut.

#### Ad.1.b Latar Belakang

Setiap orang yang memiliki latar belakang berbeda sudah pasti memiliki cara penilaian atau memberikan persepsi yang berbeda juga terhadap suatu hal. Hal ini disebabkan karena adanya kebutuhan yang berbeda atas latar belakang yang dimiliki.

#### Ad.1.c Pengalaman

Pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal, dan gejala-gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya. Seseorang yang mengalami pengalaman buruk tentang suatu hal, maka dalam hal yang sama persepsi seseorang tersebut memiliki kecenderungan yang sama. Begitu juga sebaliknya.

#### Ad.1.d Kepribadian

Kepribadian juga bagian dari hal yang membentuk sekaligus mempengaruhi persepsi seseorang. Kepribadian merupakan determinan paling penting bagi individu, karena kepribadian menentukan bagaimana seorang individu berpikir, berperilaku, dan berperasa dalam berbagai macam situasi yang berbeda-beda.

#### Ad.1.e Sikap dan kepercayaan umum

Orang-orang yang mempunyai sikap tertentu tentang suatu hal, maka orang tersebut cenderung memperhatikan hal tersebut secara detail. Sehingga proses pembentukan persepsinya akan berbeda dengan orang yang tidak terlalu memperhatikan hal yang kecil tersebut.

#### Ad.1.f Penerimaan diri

Penerimaan diri merupakan sifat yang mempengaruhi persepsi seseorang. Penerimaan diri ini cenderung untuk mengurangi kecermatan dalam memberikan persepsi ini terjadi karena seseorang memiliki sifat untuk menerima keadaan diri mereka sendiri atau iklas terhadap sesuatu.

#### Ad.2.a Intensitas

Hal yang lebih intensif, jauh lebih banyak mendapat tanggapan dari yang kurang intensif. Sehingga persepsi seseorang akan lebih terbentuk dengan adanya intensitas dari suatu hal yang mereka terima.

#### Ad.2.b Ukuran

Ukuran menjadi hal yang mempengaruhi persepsi seseorang dikarenakan lebih mudah dilihat dan dipandang dibandingkan dengan hal yang bersifat kecil. Jadi ukuran suatu objek akan berpengaruh terhadap persepsi yang akan diberikan oleh individu.

#### Ad.2.c Kontras

Kontras dalam hal mempengaruhi persepsi ini adalah tentang bagaimana sesuatu secara cepat dapat menarik perhatian seseorang. Karena pada umumnya

jika suatu hal akan dipersepsikan lebih mudah menarik perhatian seseorang maka individu akan lebih cepat juga memberi penilaian mengenai objek tersebut.

#### Ad.2.d Gerakan

Hal yang memiliki gerakan dalam suatu hal akan lebih menarik perhatian untuk dipersepsikan dibandingkan hal yang hanya bersifat diam. Ini dikarenakan gerakan lebih mudah dinilai mengenai baik buruknya dibandingkan dengan hal-hal yang diam.

#### Ad.2.e Ulangan

Pada umumnya hal yang bersifatnya berulang-ulang akan lebih menarik perhatian seseorang. Dengan demikian persepsi orang terhadap hal itu akan lebih terpengaruhi dibandingkan dengan hal yang hanya sekali terlihat.

#### Ad.2.f Sesuatu yang baru

Pada umumnya hal-hal yang baru akan lebih mudah menarik perhatian seseorang dan langsung memberikan penilaian atau persepsi mengenai hal yang baru tersebut. Karena pada umumnya orang-orang akan langsung mencari hal-hal yang baru dibandingkan dengan hal-hal yang biasa atau sudah sering dilihat.

Menurut Walgito (2010;101) faktor-faktor yang berperan dalam proses pembentukan persepsi adalah:

- “1. Objek yang dipersepsikan.
2. Alat indra, syaraf, dan pusat susunan syaraf.
3. Perhatian.”

#### Ad.1 Objek yang dipersepsikan

Hal ini dalam proses pembentukan persepsi adalah adanya objek yang menjadi dasar atau hal yang akan menimbulkan persepsi dari seseorang. Semakin jelas objek yang akan dipersepsikan itu maka hasil dari persepsi seseorang itu akan lebih jelas baik atau buruknya.

#### Ad.2 Alat indra, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indra atau syaraf adalah alat yang menerima hal dari objek yang menjadi bahan persepsi. Dari alat indra, syaraf, dan pusat susunan syaraf inilah persepsi dapat muncul dari setiap orang.

#### Ad.3 Perhatian

Perhatian merupakan hal yang penting dalam proses pembentukan persepsi seseorang. Semakin baik seseorang memperhatikan suatu objek maka orang tersebut akan lebih dapat melihat kebaikan dan keburukan dari hal yang dipersepsikan tersebut.

Dari pendapat diatas dapat dilihat bahwa faktor yang membentuk mempengaruhi dan juga menjadi proses terbentuknya persepsi seseorang adalah adanya faktor dari diri sendiri dan juga dari luar selain itu juga dipengaruhi oleh objek yang akan dipersepsikan. Hal itu juga menjadi pembentuk persepsi seseorang dari suatu hal yang mereka terima.

### **2.3 Defenisi Pelayanan Publik**

Salah satu fungsi utama dari birokrasi pemerintahan adalah melakukan pelayanan publik. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu indikator dari kesuksesan sebuah pemerintahan dalam menjalankan tugasnya tergantung kepada pelayanan publik. Maka dari itu pemerintah selalu melakukan perbaikan

terhadap pelayanan publik yang di harapkan semakin berkualitas dan dapat mewujudkan kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan publik tersebut.

Menurut Sinambela, dkk. (2017: 5) : ”Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara.”

Mukarom dan Laksana (2016;41) menyatakan: “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Hayat (2017;22) mengartikan : “Pelayanan publik adalah pemeberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.”

Dari beberapa pendapat parah ahli sebelumnya maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dari pelayanan dari negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan serta dilakukan secara profesional oleh seluruh pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik adalah bagaimana penyelenggara pelayanan mengetahui apa yang diperlukan oleh masyarakat yang ada disekitarnya. Sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima.

#### **2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik**

Secara umum pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik yang berada pada pemerintahan pusat hingga unit terkecil yang berada di setiap daerah. Pelayanan publik yang dilaksanakan di setiap daerah tentunya mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan dan

kepercayaan kepada publik dengan menjamin kualitas yang dimiliki oleh setiap instansi pelayanan publik tersebut.

Dengan seiring perkembangan jaman maka saat ini pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya berkaitan erat dengan lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat yang berhubungan dengan mereka.

## **2.5 Jenis Pelayanan Publik**

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik terbagi menjadi beberapa jenis. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang akan diberikannya kepada masyarakat.

Jenis pelayanan publik menurut Mulyadi, dkk (2016;42) adalah sebagai berikut:

- “1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan jasa
4. Pelayanan regulatif“

Ad.1 Pelayanan administratif



Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

#### Ad.2 Pelayanan barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

#### Ad.3 Pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

#### Ad.4 Pelayanan regulatif

Pelayanan ini adalah pelayanan yang didapatkan oleh publik dalam kaitannya dengan dan melalui penegakan hukum. Kebijakan ini juga diperuntukkan untuk mengatur kehidupan masyarakat.

Sedangkan menurut Mukarom dan Laksana (2016;47) jenis pelayanan publik terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan barang

### 3. Pelayanan jasa

Pelayanan publik diklasifikasikan atau dibagi menjadi beberapa jenis untuk memaksimalkan kualitas pemberi pelayanan dan mencapai kepuasan masyarakat yang menjadi tujuan dari pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan tercapai dengan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan yang masyarakat inginkan.

## 2.6 Prinsip-Prinsip Standar Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa prinsip-prinsip yang menjadi landasan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan tersebut.

Prinsip pelayanan publik menurut Kep. MENPAN No.23/2003 dalam Mukarom dan Laksana (2016;84) adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan
10. Kenyamanan

#### Ad.1 Kesederhanaan

Prosedur dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Prinsip ini juga diperuntukan agar semua masyarakat yang menerima pelayanan publik merasakan puas atas pelayanan yang diterima.

#### Ad.2 Kejelasan

Kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup hal seperti : kejelasan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja yang berwenang dalam melakukan pelayanan publik, perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### Ad.3 Kepastian waktu

Pada umumnya tentang kepastian waktu dalam pelayanan publik sudah tercantum didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) setiap instansi pemerintahan pelayanan publik. Jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

#### Ad.4 Akurasi

Setiap pelayanan publik yang diterima masyarakat harus benar, tepat dan juga sah. Akurasi ini juga dimaksudkan bahwa tidak ada kesalahan waktu pelaksanaan pelayanan publik.

#### Ad.5 Keamanan

Selama dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, pengguna pelayanan publik harus merasa aman dan juga mendapat kepastian hukum. Keamanan ini juga bisa menambah keinginan masyarakat untuk melakukan pengurusan ke instansi pemerintahan.

#### Ad.6 Tanggungjawab

Seluruh birokrasi dalam menjalankan pelayanan publik harus memiliki rasa tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung

jawab ini juga menyangkut mengenai hasil atas pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat.

#### Ad.7 Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki kelengkapan yang memadai agar dalam pelaksanaannya dapat maksimal. Tanpa kelengkapan sarana dan prasarana yang baik maka pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak akan maksimal dan menyebabkan masyarakat kurang puas atas pelayanan publik tersebut.

#### Ad.8 Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi dalam melaksanakan pelayanan publik harus mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat. Kejelasan lokasi pelayanan publik juga harus disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa menjangkau dengan mudah.

#### Ad.9 Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan

Pemberi pelayanan publik harus disiplin, sopan dan santun serta ramah dan juga memiliki keikhlasan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan bisa juga menunjang kepuasan publik yang menerima pelayanan.

#### Ad.10 Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, lain-lain.

Dari semua hal yang telah dijelaskan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik banyak hal yang harus benar benar diperhatikan oleh birokrasi pemerintahan. dan hal itu bertujuan untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan publik mudah dalam melaksanakan pelayanan publik dan seluruh standar dan juga persyaratan yang berlaku dalam proses pelayanan publik harus benar-benar jelas. Selanjutnya masyarakat yang menggunakan pelayanan publik harus merasa aman dan juga mendapat perlindungan hukum dalam pelaksanaannya.

Sedangkan menurut Bintoro Tjokroamidjojo bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip (Sinambella,dkk. 2018: 48) sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, tanggung gugat (*Accountability*)
2. Transparansi (*transparency*)
3. Keterbukaan (*openess*)
4. Berdasarkan hukum (*rule of law*)
5. Jaminan perlakuan yang adil/kesetaraan (*a level playing field*)

Ad.1 Akuntabilitas, tanggung gugat (*Accountability*)

Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja atau tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki meminta pertanggung jawaban. Kalau salah pemerintahan dapat digugat oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Ad.2 Transparansi (*transparency*)

Pelayanan publik yang didapatkan oleh masyarakat harus secara transparant atau terbuka dan diketahui oleh masyarakat mengenai bagaimana proses pelaksanaan dan pengerjaanya. Transparansi dalam konteks

penyelenggaraan pelayanan publik juga harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

#### Ad.3 Keterbukaan (*openess*)

Pemeberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan. Saling terbuka antara masyarakat dengan instansi akan membuat pelayanan publik semakin maksimal.

#### Ad.4 Berdasarkan hukum (*rule of law*)

Keputusan dan kebuajakan pemerintah yang menyangkut kepentingan publik di lakukan berdasarkan hukum (perundang-undangan). Jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

#### Ad.5 Jaminan perlakuan yang adil/kesetaraan (*a level playing field*)

Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik. Disini magsudnya bahwa tidak ada orang yang spesial dalam pelayanan publik tetapi setiap orang yang di layanai harus diperlakukan sama.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan publik selalu mengacu kepada kemudahan masyarakat dalam menggunakan pelayanan. Hal ini juga diberikan agar masyarakat merasakan kepuasan mengenai pelayanan publik yang ada disetiap instansi dan pengurusan yang dilakukan.

### **2.7 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari semua hal yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan setiap hal

yang berkualitas akan berdampak kepada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan tersebut. Oleh karena itu kualitas pelayanan publik sangat penting dalam pelaksanaannya.

Kualitas pelayanan yang prima menurut Sinambela (2017;6) adalah sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Ad.1 Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Ad.2 Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan telah ditetapkan. Jika terdapat masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik harus bisa dipertanggung jawabkan oleh pelaksana pelayanan publik.

Ad.3 Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Ad.4 Partisipatif

Pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan

masyarakat. Dengan adanya partisipasi yang baik dari pemberi pelayanan dan penerima pelayanan maka akan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

#### Ad.5 Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yang berarti bahwa setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.

#### Ad.6 Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam hal ini pelayan publik dan penerima pelayanan publik harus saling mengetahui hak dan kewajiban masing-masing dalam pelayanan publik.

Menurut Fitzsimmons dalam Mukarom dan Laksana (2018;108) pelayanan yang berkualitas ditandai oleh lima indikator berikut:

1. *Reliability*
2. *Tangibles*
3. *Responsiveness*
4. *Asurance*
5. *Empaty*

#### Ad.1 *Reliability*

Indikator ini ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar sesuai ketentuan yang berlaku.

#### Ad.2 *Tangibles*

Indikator ini dapat dilihat berdasarkan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai yang menjadi penunjang dalam pelayanan publik.



### Ad.3 *Responseveness*

Indikator ini dinilai berdasarkan dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat kepada masyarakat pengguna pelayanan publik.

### Ad.4 *Assurance*

Ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### Ad.5 *Empaty*

Indikator ini ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Mulyadi, dkk (2016;43) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa komponen yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### Ad.1 Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Pada umumnya prosedur pelayanan sudah di tetapkan dan dimuat didalam standar operasional pelayanan.

#### Ad.2 Waktu penyelesaian

Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan yang dilakukan masyarakat.

#### Ad.3 Biaya pelayanan

Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

#### Ad.4 Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### Ad.5 Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana ini juga merupakan bagian untuk menunjang pelayanan publik yang lebih baik.

#### Ad.6 Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan publik harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Sehingga, dengan orang yang memiliki kompetensi yang tepat dalam satu bagian pelayanan publik akan menjadikan pelayanan tersebut lebih baik dan maksimal.

Selanjutnya Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 dalam Pasolong (2017;159) menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada dalam dasar pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan

3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

#### Ad.1 Prosedur pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan yang baik terlihat dari seberapa besar masyarakat mengetahui prosedur tersebut. Masyarakat harus mengikuti prosedur yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### Ad.2 Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanannya. Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik harus memenuhi persyaratan yang ada sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.

#### Ad.3 Kejelasan petugas pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab). Kejelasan petugas pelayanan ini penting untuk masyarakat yang melakukan pengurusan kepada pelayan publik agar mengetahui siapa dan apa wewenang dan jabatan yang melayani mereka dalam pelayanan publik tersebut.

#### Ad.4 Kedisiplinan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan ini juga mencakup ketepatan waktu kerja dalam melaksanakan pelayanan publik.

#### Ad.5 Tanggungjawab petugas pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan publik. Tanggung jawab ini dimulai dari pengajuan permohonan sampai selesinya pelayanan publik.

#### Ad.6 Kemampuan petugas pelayanan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan publik juga bisa menjadi penunjang untuk percepatan penyelesaian pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat.

#### Ad.7 Kecepatan pelayanan

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### Ad.8 Keadilan mendapatkan pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Tidak adanya diskriminasi yang dirasakan oleh masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### Ad.9 Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.

#### Ad.10 Kewajaran biaya pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan. Biaya yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sewajarnya dan dapat terjangkau oleh masyarakat.

#### Ad.11 Kepastian biaya pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang diberikan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian biaya pelayanan harus jelas diketahui oleh masyarakat.

#### Ad.12 Kepastian jadwal pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya kepastian jadwal pelayanan penerima dan pemberi pelayanan dapat mengetahui secara pasti pada waktu kapan pelayanan publik dilakukan.

#### Ad.13 Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Hal ini juga mencakup fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, dll.

#### Ad.14 Keamanan pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

1. Nama Penulis : Muhammad Ardhiansyah  
Tahun : 2017  
Judul penelitian : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh  
Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun  
Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)

Sistem pemerintahan desa di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus telah menerapkan prinsip otonomi desa, sebagai mana yang dimaksud dengan pemerintahan desa di Kabupaten Tanggamus adalah Kepala desa sebagai pemerintah desa beserta perangkat aparat desa yang terdiri atas sekretariat desa dan pelaksana kewilayahan yang terdiri atas Rukun Warga dan Rukun Tetangga.

Dalam penyelenggaraannya, urusan pemerintahan dan pelayanan pada sektor publik dilaksanakan secara mandiri dan berkesinambungan, yang umumnya tidak terlepas dari fungsi desa diantaranya memajukan perekonomian masyarakat desa, mendorong prakarsa, gerakan dan partisipasi masyarakat, meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat serta sebagai pemberi layanan pada sektor/bidang yang menyangkut kepentingan publik seperti pengurusan KTP, pembuatan surat pengantar KK, akte kelahiran, surat keterangan domisili dan lain-lain yang kesemuanya itu dibutuhkan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa setempat guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

Berdasarkan analisis data pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat

disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator (pemahaman) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan kategori kurang paham.
2. Indikator (tanggapan) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan kategori negatif.
3. Indikator (harapan) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan kategori positif.
4. Indikator (persepsi) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan kategori negatif.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)” memiliki kecenderungan terkategori negatif.

2. Nama Penulis : Heriyanto  
Judul Penelitian : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik  
Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat  
Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi . Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Akan tetapi dalam pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggungjawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul DIY. Indikator yang



digunakan dalam penelitian ini adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu penyelesaian, tanggung jawab pegawai, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, keramahan dan kesopanan pegawai, kenyamanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

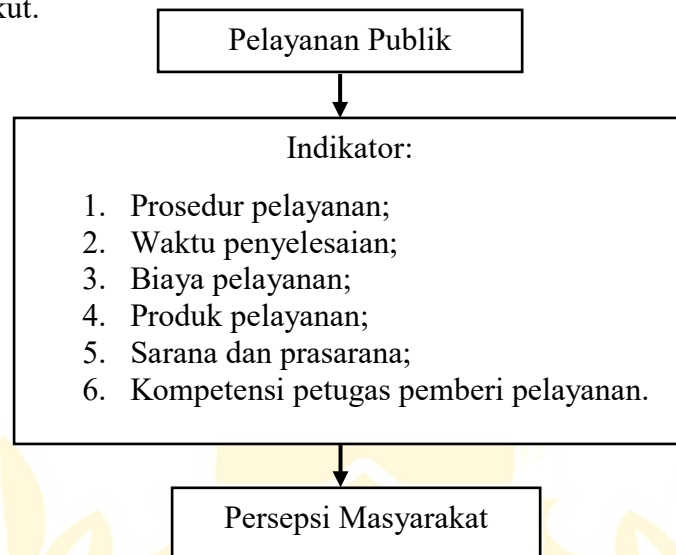
1. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit.
2. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan prinsip kejelasan persyaratan teknis dan administratif masih kurang jelas, bagi pengguna pelayanan yang baru pertama kali menggunakan pelayanan masih kebingungan.
3. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan kepastian waktu masih tergantung dari banyaknya jumlah antrian yang ada.
4. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten

Gunungkidul terkait dengan tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan keluhan tergolong tanggungjawab terhadap tugasnya.

5. Persepsi masyarakat terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat masih kurang. Seperti tempat parkir yang sempit, telepon, kursi tunggu, dan komputer.
6. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai kemudahan akses masih kurang, website masih kurang informative dan up to date khususnya yang memuat informasi tentang bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Selain itu letak bagian Administrasi yang berada di gedung lantai 2 membuat masyarakat kebingungan mengaksesnya.
7. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan keramahan dan kesopanan, secara keseluruhan tergolong ramah dan sopan, walaupun masih ada dari beberapa oknum pegawai yang kurang bersikap ramah.
8. Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul terkait dengan prinsip kenyamanan belum maksimal, dikarenakan adanya tempelan tempelan informasi pada pintu dan penataan ruang yang masih terkesan sempit.

## 2.9 Kerangka Berfikir

Bedasarkan uraian sebelumnya penulis membuat bagan kerangka berfikir sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

## 2.10 Hipotesis

Hipotesis (Usman dan Akbar. 2018:38) adalah pernyataan atau jawaban sementara terhadap rumusan penelitian yang dikemukakan. Hipotesis sangat erat kaitannya dengan rumusan masalah yang dikemukakan.

Hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada kantor Lurah Gung Leto sudah baik.

H0 : Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik pada kantor Lurah Gung Leto tidak baik.