

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Persepsi

Setiap orang tentu memiliki pandangan atau pendapatnya masing-masing didalam melihat sebuah hal yang sama. Perbedaan pendapat serta pandangan ini tentu saja akan di tindak lanjuti dengan respon dan tindakan yang berbeda. Pandangan inilah yang kemudian di sebut sebagai persepsi. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.

Mitfa Thoha (2007:19) menyatakan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang di alami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukanya suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

Kreitner dan Kinicki (2003) dalam Komang (2008:19) persepsi adalah proses interpretasi seseorang terhadap lingkungannya. Kedua pakar ini lebih tertarik menyebut persepsi itu sebagai persepsi sosial karena fokus utama perilaku organisasi adalah manusia. Selanjutnya Kreitner dan Kinicki mengatakan persepsi

(sosial) tersebut meliputi rangkaian empat tahap proses informasi yang kemudian di sebut sebagai “proses informasi sosial”, yang terdiri dari :

1. Perhatian pemahaman yang selektif, adalah tahap dimana orang secara selektif menerima rangsangan yang dibombardir oleh lingkungan karena tidak punya kapasitas mental untuk menerima semua jenis rangsangan yang datang.
2. Pengkodean dan penyederhanaan, suatu tahap dimana informasi di oleh, dibandingkan, dievaluasi dan di arahkan untuk menciptakan kesan.
3. Penyimpanan dan mengingat, suatu fase penyimpanan informasi pada ingatan jangka panjang.
4. Mendapatkan kembali dan tanggapan, adalah suatu fase dimana orang mencari kembali informasi dari dalam ingatannya kemudian membuat penilaian-penilaian dan keputusan.

David Matsutomo (2008:59) menjelaskan pengertian persepsi adalah kesan seseorang tentang memahami bagaimana kita menerima stimulus tersebut. Persepsi biasanya dimengerti sebagai bagaimana informasi yang berasal dari organ yang terstimulasi diproses, termasuk bagaimana informasi tersebut di seleksi, di tata dan ditafsiran.

Menurut Robins (2001:18) menyatakan persepsi adalah suatu proses dengan mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesannya untuk memberi arti tertentu pada lingkungannya.

Menurut Sunaryo (2005) dalam Komang (2008:242) menjelaskan pengertian persepsi: merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh

penginderaan, yaitu proses di terimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada perhatian dan diteruskan ke otak, selanjutnya individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal-hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat di simpulkan bahwa persepsi adalah suatu cara pandangan seseorang yang berbeda terhadap objek yang di lihat dan yang di rasakannya berdasarkan pemahaman, pengamatan, pengetahuan dan pengalaman yang telah di lakukan oleh seseorang tersebut sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2.1.1 Syarat-Syarat Persepsi

Menurut Bimo Walgito (2010:101) ada tiga syarat terjadinya persepsi :

- a. Adanya objek (sasaran yang di amati), objek atau sasaran yang diamati akan menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai alat indera.
- b. Adanya indera yang cukup, alat indera yang di maksud adalah alat indera yang menerima stimulus yang kemudian di terima dan diteruskan oleh saraf pusat sebagai kesadaran.
- c. Adanya perhatian adalah langkah awal atau yang kita sebut sebagai persiapan untuk mengadakan persepsi.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa ada beberapa syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan persepsi. Syarat yang harus ada adalah adanya obyek yang di persepsi yang menjadi sasaran utama dalam mengamati dengan indera yang di miliki oleh individu, adanya indera yang cukup untuk menerima respon atau stimulus yang masuk berarti alat indera berfungsi dengan

baik, dan adanya perhatian yang akan menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai indera. Jika ketiganya syarat tersebut terpenuhi maka persepsi akan muncul pada diri individu.

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Robbins (2001:20) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut :

a. Pemberian kesan/pelaku persepsi

Bila seseorang memandang suatu objek dan menginterpretasikan apa yang di lihatnya tersebut, maka interpretasinya akan sangat di pengaruhi oleh karakteristiknya dalam hal ini adalah karakteristik sipemberi kesan atau penilai.

b. Sasaran/target/obyek

Ciri-ciri pada sasaran/obyek yang sedang diamati dapat mempengaruhi persepsi. Orang yang penampilannya sangat menarik atau tidak menarik lebih mudah untuk dikenal/ditandai.

c. Situasi

Situasi atau konteks di mana melihat suatu kejadian atau obyek juga penting. Unsur-unsur lingkungan sangat mempengaruhi persepsi seseorang. Obyek yang sama pada hari berbeda bisa menyisakan persepsi yang berbeda.

2.1.3 Proses Persepsi

Menurut Miftah Thoha (2003:145), proses terbentuknya persepsi di dasari pada beberapa tahapan, yaitu :

a. Stimulus atau Rangsangan

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus atau rangsangan yang hadir dari lingkungannya.

b. Registrasi

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang di milikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

c. Interpretasi

interpretasi adalah merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang di terimanya. Proses interpretasi tersebut tergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

2.1.4 Jenis-Jenis Persepsi

Menurut Irwanto (2002:71) setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang di persepsikan maka hasil persepsi dapat di bagi menjadi dua yaitu :

- a. Persepsi positif. Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak diteruskan dengan upaya pemanfaatannya.
- b. Persepsi negatif. Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang di persepsikan.

Dapat dikatakan bahwa persepsi itu baik yang positif ataupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya suatu persepsi positif baik maupun persepsi negatif semua itu tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang di persepsi.

2.1.5 Persepsi Masyarakat

Masyarakat berasal dari bahasa inggis yaitu "*society*" yang berarti "masyarakat", lalu *society* berasal dari bahasa latin yaitu "*societas*" yang berarti kawan". Sedangkan masyarakat yang berasal dari bahasa Arab yaitu "musarak". Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kebutuhan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat dalam lingkungannya.

Paul B. Horton dan Chester L. Hun (2011) dalam Basrowi (2013:58), masyarakat adalah sekumpulan manusia yang secara relatif mandiri dan hidup bersama-sama dalam jangka waktu yang cukup lama, mendiami suatu wilayah tertentu, memiliki kebudayaan yang sama, dan melakukan sebagian besar dalam kelompok itu.

Menurut Koentjaraningrat (2008) dalam Basrowi (2014:58), menyatakan bahwa masyarakat mengacu pada kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu, bersifat kontinu, dan terikat rasa identitas yang sama.

Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu objek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun objeknya sama.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang di kutip oleh Fandy Tjiptono (2003: 11) yaitu :

1. W. Edward Dening

Mendefenisikan kualitas sebagai upaya yang menjadikan kebutuhan dan keinginan kosumen.

2. Josep M, juran

Juron mendefenisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*finis for as*). Defenisi ini menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan atau konsumen.

3. Philip B. Crosby

Mendefenisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

4. Taguchi

Mendefenisikan kualitas menjadi keinginan yang menimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu di terima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff (dalam Lovelock, 1988: 217) mendefenisikan kualitas pelayanan adalah, “penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specificatuion*) dimana kualitas ini di pandang sebagai derajat

keunggulan yang ingin di capai. Dilakukan kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintahan untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah di terima dapat di simpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan davis yang di terjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat defenisi mengenai kualitas sebagai berikut :” Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Berdasarkan defenisi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulka bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah di tentukan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik erat kaitannya dengan pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunya kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Pengertian pelayanan publik juga dapat di katakan sebagai pemberian pelayanan atau melayani yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

(pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan masyarakat atau pengguna layanan.

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari beberapa pendapat para ahli, sebagai berikut :

1. Menurut pelayanan (*service*)

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) “pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008: 5)” pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik’. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administrasi yang di berikan orang lain selaku anggota organisasi. Berdasarkan pendapat tersebut yang di maksud dengan pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam

kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yang bersifat pribadi dan administrasi yang biasa terdapat pada suatu organisasi.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010;2) “Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Berdasarkan pendapat ini pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan di mana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

2. Pelayanan publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik :

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintahan) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan

keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya yang diharapkan oleh masyarakat.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah pelayanan umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang di mana pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik

Effendi (2006:34) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewaji ban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggara pemerintah yang baik.
- c. Terpenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

2.2.4 Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara yang di maksud adalah instansi pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai mana kutip dari Moenir A.S (2008:186), terdapat unsur-unsur pelayanan publik yang tidak dapat di pisahkan satu dengan yang lainnya keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*) yaitu :

1. Tugas layanan, dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang di terima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
2. Sistem atau prosedur layanan, dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
3. Kegiatan pelayanan, dalam pelayanan umum kegiatan yang di tujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
4. Pelaksana pelayanan, pemerintah atau pegawai sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah di pahami masyarakat.

Dalam pelayanan publik, berdasarkan pasal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di sebutkan bahwa pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib di rahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang di miliki

14. Sesuai dengan kepantasan; dan

15. Tidak menimpang dari prosedur

Mencermati pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di atas, sesungguhnya komunikator pelayanan publik memiliki perilaku yang sangat ideal untuk mewujudkan dalam kegiatan pelayanan publik. Namun, kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak perilaku aparatur yang tidak sesuai dengan perilaku yang telah digariskan dalam regulasi tersebut, yang dimana pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur atau standar pelayanan publik yang telah ditentukan.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Seperti yang tertuang dalam Kep.MEMPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan standart pelayanan publik meliputi :

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan dengan penyelesaian pelayanan sampai pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di titipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, di tambahkan materi muatan yang di kutip dari pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya atau tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan

14. Evaluasi kinerja pelaksana

Berdasarkan standar pelayanan di atas, maka dapat dikatakan dalam proses pelayanan publik harus di informasikan secara komprehensif, dan tidak satupun yang dapat di sembunyikan. Dan agar pelayanan publik dapat memuaskan yang di berikan kepada masyarakat yang di layani, maka si pelaku dalam hal ini petugas pemberi layanan harus dapat memenuhi standar tersebut, dengan harapan standart pelayanan publik yang di tetapkan dapat di laksanakan dengan optimal, terutama oleh pelaksana pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

2.2.6 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik di karenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang di lakukan juga ada beberapa macam. Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dikelompokkan jadi tiga, yaitu :

1. Pelayanan Administrasi

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang dan sebagainya.

Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan

Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan Tanah.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang di gunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos.

Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh pemerintah. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik (umum) yang ada di kantor kepala desa Sisarahili berupa pelayanan pada bagian administrasi. Contohnya, berupa pengurusan surat-surat keterangan dari desa, surat keterangan jual-beli tanah, surat keterangan kematian, legalisir dan berbagai surat keperluan lainnya yang di butuhkan oleh masyarakat.

2.2.7 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang di tetapkan dengan keputusan Menpan Nomor :81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip pelayanan publik yang di kutip dari buku Manajemen Pemerintahan dalam perspektif Pelayanan Publik oleh Bambang Intianto (2011:111) tersebut dapat di pahami dengan penjelasan sebagai berikut :

A. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan di selenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini untuk :

1. Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi Pelaksanaan Pelayanan Umum.
2. Memudahkan masyarakat dalam mengurus dan mendapatkan pelayanan.
3. Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis atau prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

B. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

1. Prosedur tatacara pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi.
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
4. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

C. Keamanan

Dalam prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar di ciptakannya kondisi dan mutu dengan memperhatikan faktor-faktor :

1. Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelayanan umum dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
2. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya di ciptakan : kondisi tempat atau ruang dapat memberikan rasa nyaman, terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, dan mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.
3. Tertib, dalam bahwa proses penyelenggaraan pelayanan dapat diciptakan pelaksanaan secara rapi dan sesuai proses.

D. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat (pemohon).

E. Efisien

Prinsip efisien ini mengandung arti :

1. Persyaratan pelayanan hanya di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan.
2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam halproses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

F. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus di tentukan secara wajar.

G. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di berlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

H. Ketepatan waktu

Prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat di selesaikan dalam kurung waktu yang telah di tentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu di perhatikan antara lain :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadual waktu pemberian pelayanan.
2. Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan atau atasan langsung

2.2.8 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individual maupun sebagai kelompok terpenuhi. Adapun menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2015:18) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan fisik/petugas saat melakukan pelayanan. Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik, penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri kepada orang lain. Jika pegawai pelayanan tidak berpenampilan rapi maka akan mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik.
 - b. Kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini mencakup kondisi fisik dari tempat pelayanan, Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan

untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman.

- c. Kedisiplinan pegawai saat melakukan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan.
 - d. Kemudahan dalam proses pelayanan. Pegawai memberikan kemudahan pada proses pelayanan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya dengan contohnya memberitahukan syarat-syarat yang di perlukan kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan urusan atau keperluannya
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :
- a. Kecermatan petugas dalam melayani. Kecermatan juga merupakan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan maka akan menimbulkan nilai atau persepsi yang buruk dari penerima layanan.
 - b. Memiliki standart pelayanan. Standart pelayanan publik adalah ukuran yang di berlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
 - c. Kemampuan/keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu

sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pengguna/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik dengan merespon maka pengguna layanan tidak merasa terabaikan.
 - b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Jika jaminan waktu yang di berikan tidak sesuai atau tidak tepat, maka akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
 - b. Petugas/pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Kepastian biaya dalam pelayanan itu penting agar pengguna layanan tidak merasa bingung dengan jumlah pengeluaran yang di keluarkan dan

dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Emphaty* (empati), terdiri atas indikator :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pengguna layanan. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.
 - b. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun. Sikap ramah dan sopan adalah hal yang penting saat melayani. Karena, keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan
 - c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Pelayanan yang di maksud adalah pada saat proses pelayanan pegawai tidak membeda-bedakan dan memberlakukan pengguna layanan semua sama atau tidak diskriminatif.