

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan**

Kajian kepustakaan adalah suatu proses yang dilalui untuk mendapatkan teori terdahulu dengan cara mencari kepustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Telaah kepustakaan digunakan untuk menelusuri penelitian terdahulu berhubungan dengan masalah penelitian, sehingga dapat mengetahui masalah mana yang belum diteliti secara mendalam oleh peneliti terdahulu. Selain itu, juga sebagai perbandingan antara fenomena yang hendak diteliti dengan hasil studi terdahulu yang serupa.

Dari penelitian terdahulu didapatkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut, dimana masing-masing peneliti mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam penelitian mereka antara lain Deni Hasri (2013) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Dairi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan serta untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dairi. Hal yang membedakan penelitian ini dengan Deni (2013) terdapat pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Deni (2013) memfokuskan penelitian pada efektivitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pelayanan pemberian Izin Mendirikan

Bangunan sedangkan penulis memfokuskan bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

Listya Rahayu (2012), dengan judul “Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kabupaten Tangerang”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja aparatur pemerintah di Badan pelayanan pemberian perizinan terpadu dalam memberikan pelayanan sangat penting kepada masyarakat, karena akan kesadaran masyarakat untuk mengurus Izin Mendirikan bangunan, tetapi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat rendah, hal ini terlihat dari kurangnya disiplin aparatur pemerintah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tangerang dalam menjalankan tugasnya sebagai abdi negara, yang bertugas untuk melayani kepentingan masyarakat. Hal tersebut juga dapat dilihat dari tidak adanya kepastian waktu yang ditetapkan dalam pembuatan surat perizinan tersebut. Hal yang membedakan penelitian ini dengan Listya (2012) terdapat pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Listya (2012) memfokuskan penelitian pada kinerja aparatur pemerintah dalam memberi pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan sedangkan penulis memfokuskan bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

Mohamad Adriani (2015) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengalisis pelayanan pemberian IMB

oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah, untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah dan untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam pelayanan pemberian IMB di KPPT Kabupaten Lombok Tengah. Penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah mencakup 1) akuntabilitas pelayanan, memberi pertanggungjawaban pada publik, dengan lebih mengutamakan pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan cepat tepat, dan akuntabel, 2) responsivitas pelayanan, kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat masih relatif kurang, 3) efisiensi pelayanan IMB belum dapat berjalan secara efektif karena belum sesuai dengan standar pelayanan, 4) fasilitas fisik keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dengan segala dukungan fasilitas fisik. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriani (2015) terletak pada perbedaan lokus yang diteliti dan juga fokus penelitian, dimana Adriani (2015) memfokuskan penelitian pada akuntabilitas, responsif, efisiensi dan fasilitas, sedangkan penulis memfokuskan bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

Roby Hermawanto (2014) dengan judul Pelayanan Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan surat izin tempat usaha (SITU) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Satu Pintu Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian adalah pelayanan pembuatan SITU yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan belum maksimal dilihat dari waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana pendukung. Hal ini disebabkan kurangnya personil di lapangan, AC di ruang tunggu yang tidak kunjung diperbaiki, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus SITU tanpa calo. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Roby (2014) terletak pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Roby (2014) memfokuskan penelitian pada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai, sedangkan penulis memfokuskan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

Azalea Narita AS (2016) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan menganalisis unsur-unsur pelayanan, analisis 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian

yang dilakukan oleh Azalea (2016) terletak pada perbedaan lokus penelitian dan juga fokus penelitian, dimana Azalea (2016) memfokuskan penelitian dengan menganalisis unsur-unsur pelayanan, analisis 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sedangkan penulis memfokuskan pada bagaimana pelaksanaan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan.

## 2.2 Pengertian Pelayanan

Sama halnya dengan definisi manajemen, konsep pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar. Soetopo (1999) dalam (Dr. Paimin Napitupulu, M.Si) mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>1</sup> Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak

---

<sup>1</sup><http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan>

dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang/jasa (Poerwadarminta, 1995:571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

### **2.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 yang dimaksud 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengikuti defenisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Raminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Menurut Departemen Menteri Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004<sup>2</sup> bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan defenisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu, *unsur pertama* adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, *unsur kedua* adalah penerima layanan

---

<sup>2</sup> Depdagri-LAN, Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (*Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management*). Jakarta, 2007, hal. 30-33

(pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah adalah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi pelayanan.

Menurut Saefullah (2008:28), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Ibrahim (2008:18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis sehingga terwujud pelayanan public yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive, aman dan penuh empati* dalam pelaksanaannya).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama



(Rasyid, 1998:139). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan dan professional.

Dengan demikian pelayanan publik dalam diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dengan menerbitkan akta tanah, pelayanan penyediaan air bersih, pelayanan transportasi, pelayanan penyediaan listrik dan lain-lain. Pelayanan publik, pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan juga dilaksanakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan bahwa setiap masyarakat mendirikan bangunan harus mempunyai Izin Mendirikan Bangunan, maka diselenggarakan pelayanan perizinan IMB.

#### **2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik pada hakekatnya merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Pelayanan publik dilakukan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan penyediaan fasilitas dan jasa yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses

pengarahan sumber daya meliputi sistem manajemen, sarana/prasarana dan sumber daya aparatur pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 4, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Fungsi pemerintah dalam pelayanan publik pada hakekatnya mencakup 3 aspek yaitu;

1. Pengaturan

Fungsi pengaturan pada dasarnya dituangkan dalam penetapan kebijakan yang mencakup tertib administrasi, tertib hukum, tertib pelaksanaan dan lain-lain.

2. Pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan menetapkan pemerintah sebagai fasilitator, dalam arti menjembatani kepentingan berbagai sektor untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dan peningkatan partisipasi masyarakat.

### 3. Pelayanan

Fungsi pelayanan dalam arti pemerintah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (sesuai dengan keinginan masyarakat).

#### 2.5. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)

Sesuai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, maka pemerintah juga dituntut untuk dapat mengimbangi lajur perubahan paradigma masyarakat akan kriteria pelayanan publik yang memuaskan yang disebut dengan pelayanan prima. Pelayanan prima mencakup pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas.

Sistem birokrasi pelayanan yang terkenal dengan proses yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama telah menuntut pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan publik khususnya bidang perizinan dengan pola pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas serta senantiasa berorientasi pada mekanisme, prosedur dan tata kerja pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Salah satu upaya dalam menetapkan perubahan dalam pelayanan publik khususnya di bidang perizinan adalah dengan mewujudkan pelayanan terpadu satu pintu di setiap provinsi dan kabupaten/kota. Hal ini sesuai dengan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa ‘ untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas maka bentuk penyelenggaraan publik yang baik salah satunya adalah pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). PTSP adalah salah satu unit kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada dunia usaha dalam hal keterpaduan pemberian perizinan yang lebih pasti, transparan, efisien, ekonomis dan tepat waktu.

Tugas pokok dan fungsi PTSP menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut;

1. kesederhanaan, yaitu prosedur dan tatanan pelayanan yang tidak berbelit-belit, lancar, cepat dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan;
2. kepastian dan kejelasan, yaitu hak dan kewajiban yang melayani dan yang dilayani diatur jelas dan dilaksanakan dengan konsisten.
3. keamanan, yaitu pelayanan harus aman dan memberikan kenyamanan serta kepastian hukum;
4. keterbukaan, yaitu informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat;
5. ekonomis, yaitu biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat;
6. efisiensi yaitu persyaratan pelayanan hanya yang berkaitan dengan objek yang diajukan;
7. keadilan yang merata yaitu, perlakuan yang sama terhadap setiap pemohon;

8. ketepatan waktu, yaitu batas waktu yang dijanjikan untuk setiap pelayanan dipenuhi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut didukung dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Untuk melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu tersebut diperlukan kelembagaan pelaksana PTSP, hal ini diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota.

Berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 97 Tahun 2014, PTSP bertujuan:

1. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
2. memperpendek proses pelayanan;
3. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
4. mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP) yakni;

1. Hanya ada satu tempat yang dituju oleh masyarakat ketika memerlukan pelayanan perizinan;
2. Pengelolaan perizinan dari tahap penerimaan permohonan sampai dengan penandatanganan serta pendokumentasian ada dalam satu instansi yaitu PTSP;
3. Terjadinya pelimpahan wewenang penandatanganan dokumen izin/non izin dari Kepala Daerah (Gubernur/Bupati/Walikota) kepada Kepala PTSP;
4. Dalam menjalankan kegiatannya PTSP berkoordinasi dengan SKPD Teknis (terutama untuk izin-izin dengan eksternalitas tinggi) melalui pembentukan Tim Teknis;
5. Masyarakat/pemohon hanya datang 2 kali dan hanya berhubungan dengan petugas *front office*;
6. Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik);
7. Ada kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, waktu dan ketentuan lainnya dan tersedia mekanisme pengaduan;
8. Berorientasi kepada pelayanan prima;
9. PTSP menjadi fasilitator dalam pelaksanaan perizinan.

**Manfaat keberadaan PTSP yaitu;**

**1. Bagi masyarakat;**

Dengan adanya PTSP masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum dari formalitas yang dimiliki.

## 2. Bagi dunia usaha;

- a. Diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam perizinan usaha akan meningkatkan minat pelaku usaha untuk melakukan investasi dan pengembangan usaha.
- b. Diharapkan memperoleh manfaat dalam bentuk efisien pelayanan yang menghasilkan pengurangan waktu dan biaya membuat pelaku usaha dapat mengalokasikan lebih banyak waktu dan biaya pada kegiatan p

## 3. Bagi pemerintah;

- a. **Mengurangi beban administratif** karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Berbagai data menyangkut aktivitas masyarakat di wilayah tersebut dapat dipadukan dalam satu kumpulan data (data base), sehingga mengurangi beban pendataan di SKPD lain, serta menghindari adanya duplikasi kegiatan pendataan yang tidak perlu. Secara tidak langsung kemudahan pelayanan perijinan dan non perizinan juga berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah dan akan bersedia untuk mengurus izin dan non izin yang diperlukannya.
- b. **Meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah.** Dengan semakin mudahnya pelayanan perizinan, maka dunia usaha akan bergairah dan selanjutnya berdampak pada pendapatan daerah dari retribusi dan pajak akibat semakin banyaknya badan usaha yang menjadi objek pajak.

- c. **Terbangunnya citra yang baik**, yang memungkinkan pemerintah mendapatkan manfaat dari partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pembangunan.
- d. **Mencegah** sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan dan non perizinan.

Hal lain yang juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diantaranya; persyaratan adanya prasarana yang memadai, yakni loket, tempat proses, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen dan tempat/ruang penanganan pengaduan, diatur pula pengaturan tentang proses, waktu dan biaya, kompetensi aparatur, keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi informasi, pengaduan dan kepuasan langganan, pengawasan, monitoring serta evaluasi dan lain-lain.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu diharapkan dapat menjadikan waktu pembuatan perizinan menjadi lebih efektif. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu tempat dan dapat menciptakan kualitas layanan publik yang lebih baik.

## **2.6 Standar Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan



pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

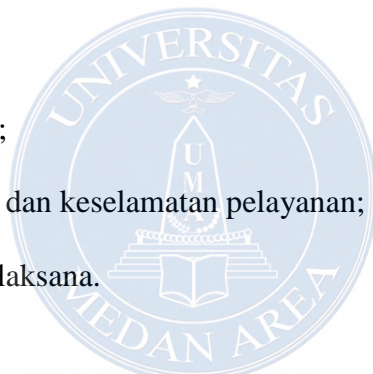
Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga menyatakan bahwa penyelenggara PTSP wajib menyusun standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik. Standar pelayanan publik meliputi komponen:

- a. dasar hukum;

- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur/Standar Operasional Prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/ tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. prasarana dan Sarana;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.



Dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 dibedakan menjadi 2 bagian:

- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi;
  - 1) persyaratan;
  - 2) sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - 3) jangka waktu penyelesaian;
  - 4) biaya/tarif;
  - 5) produk pelayanan;
  - 6) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:

- 1) dasar hukum;
- 2) sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
- 3) kompetensi pelaksana;
- 4) pengawasan internal;
- 5) jumlah pelaksana;
- 6) jaminan pelayanan
- 7) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- 8) evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip (Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan);

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## **2.7 Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “*Service Excellent*” yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi belum memiliki standar pelayanan maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam kemajuan sebuah organisasi. Aktivitas pelayanan tidak hanya sekedar sebuah kegiatan melayani pelanggan tetapi juga pemenuhan konsep-konsep pelayanan yang prima. Pemenuhan konsep-konsep pelayanan prima merupakan salah satu indikator penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh organisasi.

Konsep pelayanan prima berlaku bagi seluruh elemen dalam organisasi, sehingga tidak hanya pimpinan saja yang perlu menguasai konsep pelayanan prima.

Penerapan konsep pelayanan prima di lingkungan aparatur pemerintahan seperti dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995, yang juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Nomor I Tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat. Ditegaskan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat adalah yang sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

1. *Kesederhanaan*, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. *Kejelasan dan kepastian*, menyangkut :
  - Prosedur / tata cara pelayanan umum
  - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
  - Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
  - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
  - Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
  - Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).

3. *Keamanan*, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. *Keterbukaan*, dalam arti bahwa prosedur tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. *Efisien*, meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Juga dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. *Ekonomis*, memperhatikan :
  - nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
  - kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
  - ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7. *Keadilan yang merata* dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. *Ketepatan waktu*, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan prima sebagai pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan kepada masyarakat. Tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan pelanggan. Karena itu yang disebut mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan dengan kenyataan yang diberikan.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 25), “Hakikat pelayanan prima/layanan prima/layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”. Secara luas, Atep Adya Barata (2003: 31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 yaitu;

1. Kemampuan (*Ability*)  
Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*Attitude*)  
Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan (*Appearance*)  
Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)  
Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*)  
Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (*Accountability*)  
Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Selain sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan prima juga dapat dijelaskan berdasarkan konsep kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Keenam konsep tersebut saling memberikan pengaruh terhadap berlangsungnya proses pelayanan prima.

Pelayanan prima (*excellent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 17) pelayanan prima adalah:

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang memiliki kualitas. Pelayanan prima dipandang perlu untuk dimasukkan sebagai salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan instansi publik. Tujuan pelaksanaan pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan.

Prinsip pelayanan prima dirumuskan dalam SESPANAS LAN dikutip oleh Adrian Sutedi (2011: 11), antara lain;



- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada, bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan masyarakat internal. Selanjutnya Adrian Sutedi (2011: 12) mendefinisikan, “Pelayanan prima

(*service excellence*) adalah suatu penegasan terhadap penyelesaian suatu urusan yang dipedomani baik oleh aparatur pelayanan, maupun masyarakat atau pelanggan yang memerlukan layanan”. Pedoman yang dimaksud adalah bahwa pelayanan prima harus memiliki standar pelayanan yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan masyarakat atau pelanggan sebagai penerima layanan.

Pada hakikatnya pelayanan prima pada sektor publik ialah salah satu usaha yang dilakukan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelayanan prima (*service excellence*) dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan prima pada sektor publik merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelayanan prima sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dijadikan sebagai media untuk membangun citra baik instansi publik. Pelayanan publik dapat dikatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Terdapat strategi dalam mengembangkan pelayanan prima yang meliputi:

1. Penyusunan Standar Pelayanan

Suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (LAN :2003). Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan (KepMen PAN 63/2003)

2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

3. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja merupakan sarana manajemen untuk memperbaiki pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Sistem pengukuran kinerja harus dapat memperhitungkan hasil-hasil kegiatan pencapaian program dibandingkan dengan maksud yang diharapkan untuk itu.

Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga

dijadikan *input* bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam institusi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

#### 4. Pengelolaan Pengaduan

Hal ini dimaksudkan agar adanya partisipasi dari pelanggan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan masukan atau informasi.

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan.
- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan.
- c. Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan.
- d. Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan.
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan.
- f. Pelaporan proses dan hasil pengaduan kepada pimpinan.