

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pemerintah

Pemerintah Merupakan kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk mewujudkan negara yang berdaulat. Menurut Miriam Budiarjo(2008) :

”Pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut”

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah. Menurut Muhadam Labolo (2014) :

“Pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati atau diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan”

2.1.2 Fungsi Pemerintah

Ciri utama dari struktur birokrasi adalah adanya prinsip pembagian kerja, struktur hierarkis, aturan dan prosedur, prinsip netral dan tidak memihak, penempatan berdasarkan karier dan birokrasi murni. Dengan adanya paradigbaru, birokrasi

memiliki ciri-ciri tambahan, yaitu mengarahkan, memberdayakan, dan menciptakan persaingan dalam pelayanan publik. Menurut Tamin (2004), terdapat empat fungsi yang diemban sebuah birokrasi negara, yaitu:

1. Fungsi instrumental, yaitu menjabarkan kebijakan perundang-undangan dan kebijaksanaan publik dalam kegiatan-kegiatan rutin untuk memproduksi jasa, pelayanan, komoditi, atau mewujudkan situasi tertentu.
2. Fungsi politik, yaitu memberi input berupa saran, informasi, fisik, dan profesionalisme untuk mempengaruhi sosok kebijaksanaan.
3. Fungsi katalis publik interest, yaitu mengartikulasikan aspirasi dan kepentingan publik dan mengintegrasikan ke dalam kebijaksanaan dan keputusan pemerintah.
4. Fungsi entrepreneurial, yaitu memberikan inspirasi bagi kegiatan-kegiatan inovatif, mengaktifkan sumber-sumber potensial yang ideal dan menciptakan resource-mix yang optimal untuk mencapai tujuan.

Tugas pemerintah menurut Kaufman dalam Thoha (1995) adalah :

“untuk melayani dan mengatur masyarakat. Tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”

Hakekat dari tugas pokok pemerintahan dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu: Pelayanan (service), Pemberdayaan (empowerment), dan Pembangunan (development). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Siagian (2009) mengemukakan ada empat fungsi pokok pemerintah, yaitu “Pertama, memelihara ketertiban dan ketenangan (maintenance of peace and order), Kedua, pertahanan dan keamanan, Ketiga, diplomatik dan Keempat, perpajakan”

Sedangkan menurut Ndraha (2005) ada dua macam fungsi pemerintah terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Fungsi primer, yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin meningkat fungsi primer pemerintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil termasuk layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder yaitu fungsi yang berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintah. Artinya semakin berdaya yang diperintah, semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah. Pemerintah berfungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

2.1.3 Elektronik Pemerintah

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* “adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government*.

“ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik”

Sedangkan menurut Indrajit (2002:36) mengemukakan bahwa *E-Government* suatu mekanisme yang baru untuk interaksi pemerintah dengan rakyat :

“*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa :

“*E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat”

Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

2.1.4 Pelayanan

Menurut Kotler (2008) mengatakan apa yang disebut :

“pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”

Menurut Moenir (2006) pelayanan merupakan bagian kehidupan masyarakat yang dikatakan bahwa

“pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”

Selanjutnya Sinambela (2006) mengemukakan bahwa :

“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”

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) “adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik” Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) “adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

2.1.5 Pelayanan Publik

Moenir (2002:26-27) berpendapat bahwa “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” Kurniawan (2005:4) “pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” Menurut Boediono (2003:59), yang dimaksud dengan “pelayanan

publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*)” Pelayanan publik dapat diartikan pula sebagai pemenuh keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut Sinambela (2006:56) “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Soetopo dalam Napitupulu, (2007:164) mendefinisikan “pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Sedangkan Moenir (2008:27) mendefinisikan “pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kotler dalam Napitupulu, (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium, sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen,

pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.

- 3) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

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. Dalam konteks ke-Indonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable* dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Dimana dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki

standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan. yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengejukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik yaitu di sebutkan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Standar Pelayanan adalah tolok 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.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas birokrasi publik harus dapat memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan/terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sebagai kapasitasnya untuk memberikan layanan kepada pihak yang membutuhkannya. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, pemerintah dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani.

Penelitian ini merujuk pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan penyedia layanan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut Stamatis (Bambang Istianto: 2011), kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realistis seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), "*quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*" Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengertian kualitas yang bervariasi ini, Gaspersz (Lijan Poltak Sinambela: 2006), mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas terdiri atas:

1. Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memiliki keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

2. Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Istilah publik, dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai “Masyarakat”, yakni publik service (pelayanan masyarakat). Apabila dihubungkan dengan kualitas, terdapat empat dimensi dari manajemen kualitas sektor publik, yakni :

“(a) government effectiveness (measures how competent publik officials can accomplish its functions), (b) regulatory burden (measures the incidence of “market-unfriendly” policies such a price control). Taken together, goverment effectiveness and regulatory burder measure the ability of the public sector to formulate and implement sund policies; (c) rule of law (covers the quality of contract enforcement); (d) control or corruption (deals with the overall quality of fpublic sector managemnt. Thisindicator measures the extent to which powers of public office are exercised for private gain)”.

Supriyono (Zainal Mukarom:2015), mengemukakan bahwa aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publi yang berkualitas. Dimulai dari day tanggap terhadap tuntutan publik, menerjemahkan dalam bentuk perencanaan elaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*economy, effectiveness, effeciency*) dan “3 R’s” (*reaponsiveness, representativeness, responsibility*).

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur

pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

a. Jenis pelayanan publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a) Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak dan keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan saran dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara.
- c) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan (Ahmad: 2013)

2.1.7 Dimensi Pelayanan Publik

Berdasarkan pendapat yang dikatakan oleh Zeithaml dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai sifat yang abstrak dan sulit dipahami. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat disebut sebagai sebuah pelayanan yang tidak berkualitas. Selanjutnya kualitas

pelayanan menurut Zeithaml dapat diukur melalui lima dimensi. Menurut Zeithaml (1990:13) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu:

1. *Tangibles, appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
2. *Reliability, ability to perform the promised service dependably and accurately,*
3. *Responsiveness, willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance, knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
5. *Empathy, the firm provides care and individualized attention to its customers.*

Zeithaml, dalam Ismail Nurdin (2019: 54), Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saat ini dikenal dengan sebutan SERVQUAL atau singkatan dari Service Quality. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (empathy). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan sarana dan prasarana fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, serta penampilan internal birokrasi.
 - a. Sarana dan prasarana fasilitas fisik bisa dikatakan sebagai tampilan fisik dari sarana pendukung, sehingga dapat mempermudah dalam suatu pelayanan, baik itu gedung maupun barang modern seperti komputer yang dimiliki suatu organisasi internal birokrasi.
 - b. Perlengkapan itu berupa teknologi yang dapat membantu dalam suatu pelayanan. Kelengkapan sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai customer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.
 - c. Sarana komunikasi adalah sarana penghubung antara aparatur birokrasi dengan masyarakat sebagai customer, aparatur sebagai penyedia layanan dituntut memiliki sarana penghubung kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.
 - d. Penampilan internal birokrasi adalah penampilan aparatur penyedia layanan yang terlihat dibagian fisik yang berpenampilan rapi.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan organisasi internal birokrasi untuk memberikan layanan yang andal dan akurat sejak pertama

kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

- a. Kemampuan andal dan akurat yang berarti dalam setiap organisasi yang dikelola dengan baik selalu terdapat kriteria kinerja (*performance criteria*) yang harus dipenuhi oleh setiap orang dalam organisasi. Seperti pelayanan yang sesuai prosedur pelayanan yang jelas dimiliki oleh organisasi internal birokrasi dan dalam memberi suatu pelayanan organisasi haruslah memiliki kemampuan akurat yang sesuai dengan prosedur yang sudah ada ditetapkan suatu organisasi pemberi layanan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan aparatur internal birokrasi untuk membantu masyarakat dan menginformasikan setiap hal yang dibutuhkan masyarakat dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
 - a. Aparatur yang siap dalam menanggapi suatu permasalahan yang dialami masyarakat dan ditanggapi dengan menginformasikan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 - b. Memberikan jasa pelayanan yang cepat merupakan hal yang sangat dibutuhkan dan diharuskan bagi suatu organisasi dalam memberi suatu pelayanan, agar pelayanan yang di terima masyarakat berjalan secara efektif dan efisien.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para internal birokrasi mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan organisasi bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Seperti kemampuan aparatur dalam menyelesaikan tugas dengan cepat, biaya sesuai aturan, dan pemberian layanan yang adil. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
 - a. Menyelesaikan pelayanan cepat yang sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan, setiap organisasi birokrasi memiliki standar waktu dalam menyelesaikan sehingga dalam melakukan tugasnya haruslah memiliki ketepatan waktu dalam penyelesaiannya.
 - b. Biaya yang sesuai aturan itu berkaitan dengan biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan baik itu dilakukan secara gratis maupun ada biaya tambahan yang berlaku.
 - c. Memberi pelayanan yang adil itu berarti suatu organisasi internal birokrasi haruslah adil dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif terhadap masyarakat penerima layanan.
 - d. Bersikap sopan yang berarti aparatur haruslah bersikap baik kepada masyarakat sehingga masyarakat terasa nyaman dalam setiap pelayanan yang diberikan.
 - e. Menguasai pengetahuan dan keterampilan yang berarti aparatur memiliki pengetahuan dibidangnya masing-masing, tugas yang dapat di kuasai sesuai dengan keterampilannya.
5. Empati (*empathy*), berarti aparatur suatu organisasi birokrasi haruslah memiliki kesan yang bersahabat dan perlakuan yang ramah apabila ditampilkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,

tidak mengabaikan masyarakat, memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan informasi kepada masyarakat tempat untuk pengaduan jika terjadi masalah.

- a. Memiliki kesan yang baik juga berarti memberi perhatian kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan aparatur haruslah melayani dengan sebaik-baiknya.
- b. Sikap aparatur dalam melayani masyarakat yaitu tidak mengabaikan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan dari suatu organisasi birokrasi.
- c. Pemahaman masalah yang dihadapi masyarakat yaitu aparatur memberikan solusi apa yang harus dilakukan jika terjadi masalah dalam pelayanan.
- d. Memberikan informasi secara jelas mengenai pelayanan yang diterapkan sehingga masyarakat bisa di arahkan dan jika masih terdapat kesalahan masyarakat bisa menginfokan kembali dengan sarana yang sudah tersedia oleh organisasi internal birokrasi.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat diketahui bahwa dalam menilai suatu kualitas pelayanan perlu memerhatikan beberapa dimensi tangible yakni fasilitas yang dimiliki kantor tersebut, seperti saran dan prasarana, kelengkapan berupa teknologi sebagai penunjang pelayanan, sarana komunikasi dan penampilan aparatur yang diperlukan dalam mengelola pelayanan tersebut. Selain itu dimensi reliability perlu memperhatikan juga kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang terjadi pada masyarakat pada proses pelayanan, standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan. Selanjutnya dimensi responsiveness menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam mengatasi dan menanggapi keluhan serta masalah yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan berlangsung melalui ketanggapan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan. Selain itu dimensi assurance menjelaskan mengenai kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kemampuan mengenai pelayanan yang akan didapatkan masyarakat melalui petugas tersebut. Yang terakhir, dimensi empathy menjelaskan mengenai

kemampuan petugas dalam membantu mengatasi kebutuhan yang dimiliki masyarakat dalam proses pelayanan.

2.1.8 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (Ratminto dan Atik Septi Winarsih: 2006), ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin, agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi *providers* maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan harus dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus

dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (Dwiyanto 2005: 145), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan public yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan public yang baik pula. Suatu system yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, system pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti aparatur harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menyediakan system pelayanan dan strategi yang tepat.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Dimana dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan. yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengejuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor : 16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik yaitu di sebutkan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara pemerintah daerah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik
4. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada SKPD yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
5. Standar Pelayanan adalah tolok 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.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang

sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas birokrasi publik harus dapat memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan/terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sebagai kapasitasnya untuk memberikan layanan kepada pihak yang membutuhkannya. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, pemerintah dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani.

Penelitian ini merujuk pengertian pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan penyedia layanan.

2.1.9 Izin Khusus Waktu Pelayanan

Pada prinsipnya toko modern serta pusat perbelanjaan ialah bagian dari pasar

modern(ritel modern). Bersumber pada Pasal 1 ayat(5) Peraturan Presiden RI Nomor. 112 Tahun 2007 serta dipaparkan lebih lanjut dalam Pasal 1 ayat(6) Peraturan Menteri Dalam Negara Republik Indonesia No: 29 70/ MDAG/ PER/ 12/ 2013 tentang Pedoman Penyusunan serta Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan serta Toko Modern membagikan definisi menimpa toko modern selaku berikut: Toko modern merupakan toko dengan sistem pelayanan mandiri, menjual bermacam tipe benda secara eceran yang berupa minimarket, supermarket, departement store, hypermarket, maupun grosir yang berupa perkulakan. Toko modern mempunyai kualifikasi spesial dalam perihal sistem penjualan serta tipe benda yang diperdagangkan yang membedakan dirinya dengan toko tradisional.

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 ayat (3) Perpres No.112/2007 dijelaskan bahwa:
Sistem penjualan dan jenis barang dagangan Toko Modern adalah sebagai berikut:

- a. Minimarket, Supermarket dan Hypermarket menjual secara eceran barang konsumsi terutama produk makanan dan produk rumah tangga lainnya;
- b. Department Store menjual secara eceran barang konsumsi utamanya produk sandang dan perlengkapannya dengan penataan barang berdasarkan jenis kelamin dan/atau tingkat usia konsumen; dan
- c. Perkulakan menjual secara grosir barang konsumsi

Izin khusus waktu pelayanan untuk toko modern menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 02 Tahun 2009 Tentang Penataan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan Dan Toko Modern Pasal 15:

Klasifikasi Toko Modern didasarkan pada :

1. Luas gerai, sebagai berikut:
 - a. Mini market kurang dari 400 m² (empat ratus meter persegi);

- b. Supermarket 400 m² (empat ratus meter persegi) sampai dengan 5.000 m² (lima ribu meter persegi);
 - c. Departement Store, diatas 400 m² (empat ratus meter persegi);
 - d. Perkulakan, diatas 5.000 m² (lima ribu meter persegi).
2. Sistem penjualan dan jenis barang dagangan sebagai berikut :
- a. Minimarket, supermarket dan hypermarket menjual secara eceran barang konsumsi terutama produk makanan dan produk rumah tangga lainnya;
 - b. Departement Store menjual secara eceran barang konsumsi utamanya produk sandang dan perlengkapannya dengan penataan barang berdasarkan jenis kelamin dan/atau tingkat usia konsumen; dan
 - c. Perkulakan menjual secara grosir barang konsumsi.

Izin khusus waktu pelayanan merupakan perizinan buat toko- toko modern yang beroperasi pada jam- jam tertentu. Toko yang beroperasi di beri aturan jamnya supaya tidak melebihi jam yang di izinkan, di atur buat tidak menjatuhkan usaha pedagang lain dari Usaha Mikro Kecil serta Menengah(UMKM) yang dipunyai pedagang. Pada dasarnya, UMKM merupakan usaha ataupun bisnis yang dicoba oleh orang, kelompok, badan usaha kecil, ataupun rumah tangga. Keberadaan UMKM di Indonesia sangat diperhitungkan, sebab berkontribusi besar perkembangan ekonomi diIndonesia.

2.1.10 Aplikasi Bandung *Sadyana*

Aplikasi layanan digital Bandung *Sadayana* mengintegrasikan semua layanan digital serta menjadi layanan satu pintu untuk mengakses berbagai macam layanan berbasis *online* yang berada di Pemerintah Kota Bandung. Selain menjadi aplikasi pelayanan satu pintu, aplikasi tersebut juga dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi yang ada di Kota Bandung. Aplikasi Bandung

Sadayana ini memiliki tampilan yang cukup menarik, perpaduan warna biru muda dan merah muda dan logo hasil gabungan huruf B dan S yaitu singkatan dari Bandung *Sadayana* dan ada banyak pelayanan dan menu informasi yang bisa di akses oleh masyarakat. Salah satu layanannya adalah Perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung memfasilitasi dalam pelayanan digital tersebut yang berkualitas serta tergabung dalam Bandung *Smart City* yaitu salah satunya menggunakan Aplikasi Bandung *Sadayana*. Dengan adanya aplikasi ini pemerintah semakin berkembang dalam pelayanan terhadap masyarakat. Pelaksanaan sitem online ini mempermudah masyarakat dalam pelayanan digital, masyarakat tinggal mengakses <https://smartcity.bandung.go.id/> dan bisa di download juga di *Google Play Store* dengan nama Bandung *Sadayana*. Pemerintah Kota Bandung membuat aplikasi layanan digital Bandung *Sadayana* aplikasi ini tergabung dalam Bandung *Smart City* yang baru di luncurkan 17 Desember 2021.

Pada Aplikasi Bandung *Sadayana* terdapat berbagai menu/fitur-fitur yang mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Beberapa fitur/menu yang terdapat pada Bandung *Sadayana* sebagai berikut:

1. Menu Layanan Perizinan Online merupakan menu yang di peruntukan masyarakat untuk mengajukan permohonan izin secara online.
2. Menu Peta Digitasi Investasi merupakan menu yang terdapat peta untuk melihat projek investasi, potensi investasi, demogravi Kota Bandung, dan fasilitas umum.
3. Menu Monitoring Berkas merupakan menu untuk pengecekan berkas kembali,
4. Menu Website DPMPTSP merupakan menu untuk menuju website DPMPTSP, untuk mengetahui informasi dan pengumuman mengenai DPMPTSP Kota Bandung.
5. Menu Regulasi merupakan menu untuk mengetahui peraturan-peraturan yang mengatur perizinan di DPMPTSP.

6. Menu Pengaduan merupakan menu untuk masyarakat yang ingin menyampaikan masalah yang di alami selama mengajukan permohonan izin.
7. Menu Video Tutorian merupakan menu untuk mensimulasikan gimana cara melakukan permohonan perizinan.
8. Menu Syarat merupakan menu yang menampilkan syarat-syarat perizinan yang akan di ajukan.
9. Menu Survey Pelayanan merupakan menu untuk melakukan survey bagi masyarakat gimana pelayanan yang di terima selama mengajukan permohonan perizinan.
10. Menu Layanan OSS merupakan menu layanan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko DPMPTSP Kota bandung kepanjangan dari OSS yaitu Online Singel Submission.
11. Menu Survey IKM merupakan menu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Selanjutnya alur pelayanan perizinan melalui Aplikasi Bandung *Sadayana* sebagai berikut :

1. Pemohon lakukan *login* terlebih dahulu, apabila belum memiliki akun aplikasi Bandung *Sadayana* maka diwajibkan daftar akun.
2. Selanjutnya pemohon memasukan no Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Lalu muncul menu layanan perizinan, pemohon dapat memilih jenis layanan perizinan yang ingin diajukan.
4. Setelah memilih pemohon diarahkan untuk mengisi data serta meng-*upload* persyaratan yang sudah ditentukan.
5. Setelah berkas-berkas masuk, maka DPMPTSP akan memproses dan memverifikasi berkas tersebut.
6. DPMPTSP menerbitkan dokumen Perizinan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam kualitas pelayanan tersebut, masih adanya masalah yang belum dapat diselesaikan oleh pengelola aplikasi Bandung *Sadayana* terkait masih adanya kurang komunikasi antar pengelola yang dimana terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan surat perizinan sehingga lebih pada waktu yang di tetapkan, kurang efektif dan efisiennya

pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam pengelolaan perizinan secara *online* ini tidak adanya tanggapan terkait keterlambatan dalam pembuatan surat perizinan khusus waktu pelayanan. Jika seandainya dari Dinas tersebut ada tanggapan mengenai keterlambatan dalam pembuatan surat perizinan, aparatur atau pengelola aplikasi dapat memberikan tanggapan hal apa yang menjadi penyebab keterlambatan pembuatan surat perizinan waktu khusus pelayanan. meskipun ada tanggapan dari pengelola aplikasi tersebut memang benar tersampaikan tetapi dengan adanya permasalahan yang terjadi di dalam suatu aplikasi seperti ini yang dimana permasalahan ini dapat terselesaikan dengan efisien, Maka dari itu permasalahan seperti ini di dalam suatu instansi pemerintah harus cepat terselesaikan agar dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan efektif dan jelas alurnya.

Dengan adanya Prosedur pelayanan yang tidak jelas dan membingungkan menyebabkan munculnya masalah ketidakpercayaan masyarakat. Maka para aparatur DPMPTSP Kota Bandung harus bisa menangani masalah internal seperti ini agar masyarakat dapat mengembalikan kepercayaan dalam pembuatan perizinan secara online ini berjalan baik dan lancar. Peneliti menggunakan teori dan komponen yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990:3) untuk meneliti Kualitas Pelayanan Izin Waktu Khusus Pelayanan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Melalui Aplikasi Bandung *Sadayana* di antaranya adalah:

Keandalan (*Reliability*), Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Ketanggapan (*Responsiveness*). Hal tersebut peneliti jabarkan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kemampuan pegawai pengelola aplikasi Bandung *Sadayanan* dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik DPMPTSP yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan Aplikasi Bandung *Sadayana* (teknologi), penampilan pegawai, serta media komunikasi yang diperlukan dalam mengelola aplikasi.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat, *Tangible* meliputi :

Penampilan internal birokrasi adalah penampilan aparatur penyedia layanan yang terlihat dibagian fisik yang berpenampilan rapi.

- a. Sarana dan prasarana adalah fasilitas dalam pelayanan perizinan, kelengkapan dalam menunjang pelayanan izin khusus waktu pelayanan

melalui aplikasi Bandung *Sadayana* dan kemudahan dalam proses pelayanan perizinan.

- b. Perlengkapan itu berupa teknologi yang dapat membantu dalam suatu pelayanan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.
- c. Sarana komunikasi adalah sarana penghubung antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dengan masyarakat oleh untuk sarana pengaduan melalui Aplikasi Bandung *Sadayana*.
- d. Penampilan internal birokrasi adalah penampilan aparatur penyedia layanan yang terlihat dibagian fisik yang berpenampilan rapi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan dan dengan akurasi yang tinggi.

Tuntutan keandalan pegawai DPMPTSP Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana* yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki

kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya, *Reliability* meliputi :

- a. Prosedur pelayanan yang jelas adalah kemampuan aplikasi Bandung *Sadayana* dalam prosedur pelayanan yang jelas, agar masyarakat mengetahui ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan perizinan khusus waktu pelayanan.
- b. Kemampuan aparatur adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan khusus waktu pelayanan melalui aplikasi Bandung *Sadayana* yang sesuai prosedur.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat oleh DPMPTSP Kota Bandung kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, *Responsiveness* meliputi :

- a. Ketanggapan adalah kesediaan admin aplikasi Bandung *Sadayana* dalam menanggapi masyarakat yang mempunyai pertanyaan atau membutuhkan

suatu informasi dalam pelayanan perizinan khusus waktu pelayanan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.

- b. Kecepatan pelayanan adalah kesediaan pelayanan yang cepat dari admin aplikasi Bandung *Sadayana* kepada masyarakat yang melakukan layanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai DPMPTSP Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan melalui aplikasi Bandung *Sadayana* bisa menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*comunication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- a. Pelayanan yang cepat adalah kemampuan aparatur dalam ketepatan waktu penyelesaian perizinan khusus waktu pelayanan melalui aplikasi Bandung *Sadayana*.
- b. Biaya yang sesuai adalah aparatur yang memeberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat sesuai aturan sehingga membangun kepercayaan masyarakat kepada aparatur DPMPTSP Kota Bandung.
- c. Pelayanan yang adil adalah bagaimana aparatur DPMPTS Kota Bandung dalam merespon masyarakat yang melakukan pelayanan izin khusus waktu pelayanan secara adil.
- d. Sopan santun adalah kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat

dengan baik.

- e. Memberikan informasi yang jelas adalah kemampuan aparatur dalam pengetahuan mengenai pelayanan izin khusus waktu pelayanan dalam memberikan suatu informasi jika terjadi masalah dan masyarakat di sediakan sarana pengaduan.

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai DPMPTSP Kota Bandung, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana DPMPTSP Kota Bandung diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan

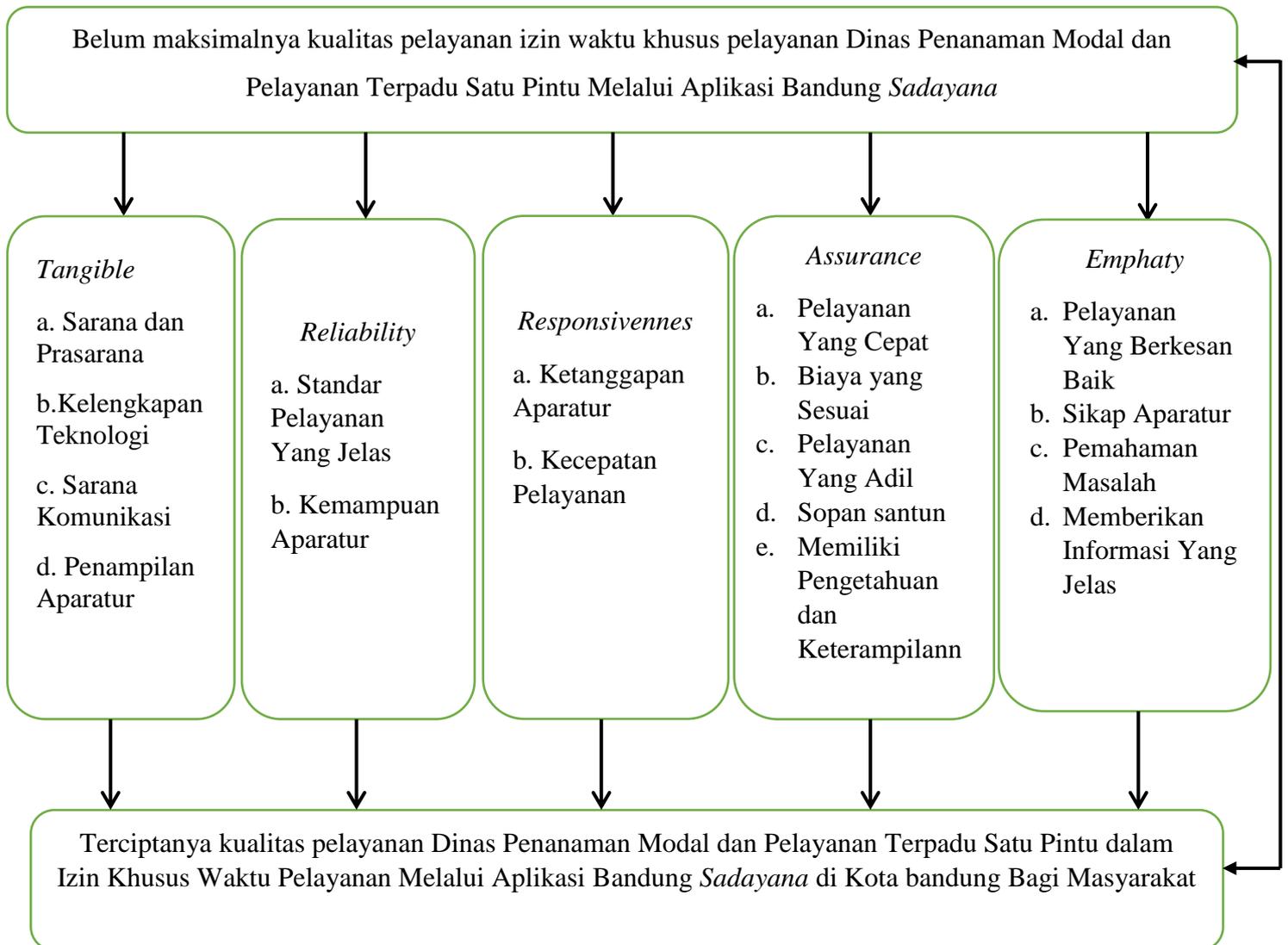
untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama, *Empathy* meliputi :

- a. Pelayanan yang berkesan baik adalah kemampuan aparatur dalam menanggapi masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam penerbitan dokumen perizinan khusus waktu pelayanan.
- b. Sikap aparatur adalah kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat tidak diabaikan dalam menerima pelayanan.
- c. Pemahaman masalah adalah kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan mengenai syarat-syarat yang di butuhkan sehingga masyarakat dapat mengerti.
- d. Memberikan informasi yang jelas adalah kemampuan aparatur dalam memberikan informasi masalah yang di hadapi masyarakat dan menyediakan tempat masyarakat untuk menyampaikan keluhan mengenai pelayanan yang di terima

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran yang disusun dalam penelitian ini dibuat kerangkanya seperti gambar 2.1 berikut ini..

1.2.1 Model Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran



2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian diatas maka Proposisi penelitian ini adalah kualitas pelayanan izin waktu khusus pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu melalui aplikasi Bandung *Sadayana* ditentukan dari aspek *reability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.