

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Menurut Gaspersz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut pendapat Nasution menyatakan bahwa :

“Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa”. (Nasution, 2004:41).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Pendapat Triguno bahwa pelayanan terbaik yaitu: Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu”. (Triguno, 1997:78)

Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Menurut Tjiptono mengungkapkan pengertian kualitas yaitu :

“Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan”. (Tjiptono, 2004: 42).

Berdasarkan pengertian diatas, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk membahagiakan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat. Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno adalah sebagai berikut :

“Standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat”. (Triguno, 1997:76).

Berdasarkan pendapat mengenai konsep atau definisi kualitas di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal

maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pemerintahan diwajibkan untuk memenuhi segala keinginan masyarakat dengan mengutamakan kualitas dalam setiap aspek. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ibrahim melihat bahwa kualitas yaitu sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit. (Ibrahim, 1997:1)

Berdasarkan pendapat di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Memberikan kualitas terhadap kebijakan serta pelayanan yang diterapkan sehingga akan berdampak positif terhadap pandangan masyarakat. Kualitas merupakan harga mati yang harus dipenuhi oleh aparatur pemerintah dimana aparatur pemerintahan merupakan abdi masyarakat, dengan kata lain aparatur pemerintahan merupakan pelayan bagi masyarakat. Kualitas merupakan standar terbaik yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.

Kualitas sumber daya manusia berarti aparatur yang bertugas dalam melayani masyarakat merupakan orang-orang yang benar-benar memiliki kehandalan dibidangnya dan menjamin terhadap kepuasan pelayanan yang akan

diberikan pada masyarakat. Kualitas cara kerja berarti aparaturnya pemerintahan diwajibkan untuk melihat dan memiliki pedoman penanganan pekerjaan yang baik sehingga tidak terjadinya kecerobohan yang dapat menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti oleh kata “Publik”, yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan.

Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Salah satu aspek yang diutamakan yaitu aspek pelayanan, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Menurut Ratih Hurriyati, berpendapat bahwa pengertian pelayanan adalah :

“Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangibile) bagi pembeli pertamanya”. (Hurriyati, 2005:28)

Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Pelayanan merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah. Pemerintah sebagai *service provider* mempunyai tugas mensejahterakan masyarakat dengan menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Paimin Napitupulu mengartikan pelayanan sebagai berikut :

”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. (Napitupulu, 2007:164).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan. Pelayanan menurut Boediono didalam bukunya Pelayanan Prima Perpajakan yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan”(Boediono, 2003: 12).

Penjelasan di atas bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang dilakukan secara daroleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang

diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Gronroos dalam Ratminto mendefinisikan pelayanan yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”. (Ratminto, Atik. 2005:27).

Berdasarkan pendapat di atas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Pendapat pelayanan menurut Lukman (2000:8) definisi pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan Publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik sebagai pemenuhan harapan keinginan masyarakat oleh pemberi layanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat, baik berupa pengaturan maupun pelayanan atas dasar tuntunan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari dalam memenuhi masyarakat kebutuhan hidupnya, dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pengertian dasar menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyatakan bahwa :

“Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003).

Pengertian diatas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pelayanan dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sebagai menjawab akan kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan dengan atas dasar hukum yang terikat.

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Nia Karniawati menjelaskan bahwa terdapat aspek penting lainnya dalam aspek pelayanan dalam penggunaan *e-government*, menyatakan bahwa:

“Aspek tersebut adalah aspek kepemimpinan. Kepemimpinan ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan dari pemimpin dalam mendukung pelaksanaan *e-government*. Pemimpin yang visioner, melihat kedepan akan mempunyai pandangan yang positif tentang penggunaan *IT* dalam penyelenggaraan pemerintahan.” (Nia Karniawati, 2018:23-24)

Pelayanan publik terlepas dari kepentingan umum yang menjadi awal mulanya terjadi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, mengurus serta menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang terdapat pada undangundang yang berlaku.

Menurut Mahmudi didalam bukunya manajemen kinerja sektor publik menjelaskan bahwa standar pelayanan publik harus mempunyai sekurang kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Ditetapkannya standar prosedur pelayanan yang sudah di bakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Ditetapkannya waktu standar penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan
Ditetapkannya standar biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap peningkatan tarif diikuti dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

4. Produk layanan
Ditetapkan standar produk pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai bagi penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pembei layanan
Ditetapkannya standar kompetensi berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Mahmudi, 2010: 230-231).

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai standar yang harus diterapkan di instansi dalam melakuka pelayanan dapat kita tarik kesimpulan bahwa setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Bentuk standar pelayanan publik. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal.

Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Hanif Nurcholis mengemukakan pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Nurcholis, 2005:175-176).

Penjelasan diatas mengenai pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama.

Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi disamping abdi Negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*). Berdasarkan konsep dalam pelayanan publik ada 3, sebagai berikut:

A. Prinsip Pelayanan Publik

Kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di sebuah negara. Setiap individu membutuhkan barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Prinsip pelayanan publik adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan di mana mereka saling menerima tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari prinsip pelayanan publik berdasarkan surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penjelasan diatas merupakan bentuk pelayanan publik dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Guna mewujudkan prinsip pelayanan publik yang baik seperti di kemukakan oleh Waworuntu yaitu:

“Suatu pelayanan masyarakat yang bermutu menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, baik yang bertugas di front office, yaitu mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap maupun para pegawai di back office yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat”. (Waworuntu 1997: 3-4).

Berdasarkan penjelasan diatas, Secara praktis-operasional, kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan yang semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan distribusinya semakin adil,

pelayanan yang lebih cepat, wajar, hemat, murah, jujur, *responsive*, akomodatif, inovatif, produktif, memuaskan dan professional, sesuai persepsi, tuntutan, kebutuhan, kepentingan, aspirasi, situasi dan kondisi masyarakat. Menurut pendapat Moenir tentang prinsip pelayanan yaitu :

“Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir,2002:26-27).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa pelayanan umum untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan. Aspek eksternal organisasi yang menjalankan kegiatan pelayanan, dengan tujuan kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat selaku pelanggan.

Menurut Pamudji didalam bukunya Profesional Aparatur Negara Dalam Rangka pelayanan Publik mengemukakan bahwa: “pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa”. (Pamudji, 1994 : 21).

Menurut penjelasan di atas berpendapat bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang mempunyai untuk memenuhi kebutuhan baik kebutuhan barang maupun kebutuhan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.

B. Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan cara-cara dari pelayanan yang diterima dan yang

diharapkan oleh masyarakat. Indikator pelayanan adalah suatu pelayanan atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai yang baku. Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai salah satu pelaksana atau penggerak roda pemerintahan yang memiliki tujuan utama dari dibentuknya pemerintahan tersebut adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan adil dan makmur.

Indikator pelayanan publik yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Produk indikator pelayanan maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator menurut Lenvine dalam bukunya Agus Dwiyanto yakni:

1. *Responsiveness*

Adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. *Responsibility*

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

3. *Accountability*

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. (Agus Dwiyanto, 2008: 145).

Berdasarkan penjelasan diatas merupakan tiga faktor yang mempengaruhi dari indikator pelayanan publik dalam sebuah negara demokrasi terutama Indonesia, guna menunjukkan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Transparasi
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
4. Partisipasif
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pelayanan yang tidak mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006:6)

Berdasarkan uraian di atas indikator kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang baik juga pelayanan yang dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat. Seperti penjelasan menurut Sinambela mengenai beberapa aspek di atas yaitu:

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Menurut Adrianto, (2007:29), transparansi adalah keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan maka keterbukaan adalah tata cara serta prosedur dan mekanisme serta rincian biaya karena dalam proses pelayanan umum hal tersebut harus diketahui bersama jika hal tersebut tertutup akan menimbulkan masalah oleh karena itu harus diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat baik masyarakat meminta ataupun tidak karena untuk mengantisipasi masalah yang tidak diinginkan. Suatu pelayanan menjadi transparan jika pelayanan tersebut dilakukan dengan diberitahukan kepada masyarakat yang menjadi penerima layanan atau juga konsumen. Hal ini demikian pelanggan akan mengetahui melalui media informasi atas kebutuhan yang masyarakat butuhkan.

Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan jika suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dengan berpedoman kepada pertauran. Menurut Mardiasmo (2006:18) akuntabilitas merupakan kewajiban dari pemegang amanah untuk memberikan tanggungjawab, menyajikan, mengungkapkan dan melaporkan seluruh aktivitas pemerintahan

kepada pihak yang telah memberi amanah yaitu masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khususnya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri.

Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Pengaturan setiap bentuk layanan umum harus disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan dan dapat melihat kemampuan dalam membayar admintrasinya, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang tetap berpegang teguh pada prinsip efisien dan efektifitasnya.

Mengenai penetapan pelayanan yang dibuat atau yang diberikan kepada masyarakat harus mempertimbangkan dari aspek penerima layanan, mulai dari sebuah perencanaan hingga pelaksanaan. Hal ini dilakukan agar memberikan pelayanan berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat dengan tepat sasaran dan tidak memberatkan kepada masyarakat. Pengenaan biaya atau pungutan biaya harus wajar tidak memberatkan apalagi sampai hanya bisa dijangkau oleh sedikit orang saja. Untuk itu, peran serta masyarakat perlu dilibatkan dalam pengenaan tarif tersebut, agar tarif yang ditetapkan mampu dijangkau oleh mereka sebagai objek penerima layanan.

Partisipatif pelayanan publik juga harus mampu mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Menurut Davis (2000:142) menjelaskan bahwa definisi partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional seseorang atau individu dalam situasi kelompok yang mendorong dia untuk berkontribusi terhadap tujuan kelompok dan mempertanggung-jawabkan

keterlibatannya. Keterlibatan para masyarakat dalam sebuah pelayanan sangat diperlukan karena pemerintah memiliki keterbatasan, sebagai contoh dari partisipasi masyarakat adalah pada suatu panti sosial, masyarakat memberikan bantuan tenaga atau material, agar pelayanan sosial tersebut berjalan dengan baik.

Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Hal ini tidak harus pemerintah lakukan, karena pemerintah memberikan pelayanan umum dan pada masyarakat tanpa melihat dari suatu sisi, melainkan pemerintah harus melihat apa yang masyarakat butuhkan, sehingga dalam memberikan pelayanan tidak mengukur masyarakat yang bagaimana dan seperti apa. Itu adalah hal yang tidak seharusnya pemerintah lakukan kesamaan hak semua sama bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkan kepuasan dari pihak pemberi layanan.

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pemahaman antara penerima dan pemberi layanan sangat penting, keduanya harus mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga tidak ada kata tidak puas dan tidak ada keraguan dalam proses pelayanan hingga selesainya pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari adanya keterbukaan karena untuk memudahkan akses bagi masyarakat. Masyarakat umum bisa mengakses suatu pelayanan yang prima juga dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang harus menjadi pedoman bagi pelaksanaan pelayanan publik. Dengan peraturan ini masyarakat akan terlindungi karena masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Melakukan optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut berbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Beberapa dari aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu.

Terdapat faktor utama yang mempengaruhi indikator pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Zeithaml et.al. mengemukakan terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibel*
 2. *Reability*
 3. *Responsiveness*
 4. *Assurance*
 5. *Empathy*
- (Zeithaml et. al, 1990:26).

Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti berpendapat bahwa *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam penunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan

dengan akurasi yang tinggi, yang meliputi pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan, yang meliputi: kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat umum kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur.

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, menjelaskan bahwa indikator kualitas jasa meliputi 4 hal berikut:

1. Atribut Layanan Pelanggan
Penyampaian harus jelas, tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Atribut layanan dapat di rangkum menjadi: kepedulian, suka memperhatikan, ramah, bersedia membantu, bertanggungjawab, bijaksana.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Peningkatan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam menciptakan kualitas layanan yang baik. Hal ini dipengaruhi oleh faktor biaya, waktu dan pengaruh layanan.

3. Sistem umpan balik untuk Kualitas Layanan Pelanggan

Umpan balik dibutuhkan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan. Informasi atau umpan balik harus berfokus pada pemahaman persepsi pelanggan, memperbaiki kinerja, mengubah bidang terkuat menjadi faktor pembeda pasar, mengubah kelemahan menjadi peluang, mengembangkan komunikasi, menunjukkan komitmen.

4. Implementasi

Manajemen harus menentukan cakupan dari kualitas pelayanan dan level dari layanan. Pemerintah harus menentukan rencana penentuan implementasi. (Tjiptono, 1997:132-133).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator dalam memberikan layanan terbaik sangatlah penting, kualitas pelayanan yang diberikan bergantung kepada bagaimana strategi yang digunakan saat melakukan pelayanan. Tanpa adanya indikator yang baik dan direncanakan dengan baik maka tidak bisa dipungkiri kualitas dari pelayananpun tidak akan maksimal dirasakan oleh masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat

kepuasan yang telah diberikan. Menurut Fandi Tjiptono mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa antara lain :

“Ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau tidak baik. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan *negative* atau tidak baik”. (Fandi Tjiptono 2004 :121).

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan

dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat.

Rasyid dalam Tankilisan berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu:

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (sektor negara) dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public revenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain. (Tankilisan, 2003:5).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah kualitas publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut, dalam hal ini publik diartikan sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Pendapat Parasuraman, mencantumkan 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu:

1. Reabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati) menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Responsivitas atau daya tanggap, kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi

- secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara tepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
 4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, website, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
 5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person teller bank).
 6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
 7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
 8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
 9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
 10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Parasuraman, (2008:108).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa masyarakat menilai kualitas suatu pelayanan dengan cara memperhatikan instrumen yang berkaitan dengan proses pemberian layanan tersebut. Pelayanan akan dinilai berkualitas, apabila ditunjukkan dengan menerapkan 10 dimensi kualitas pelayanan yang berada di sektor pemerintah.

Tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas dan didukung oleh sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.1.3 Layanan Masyarakat Desa

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada pada Pemerintah Daerah terhadap Desa.

Terkhusus dalam pelayanan administratif, pemerintah desa memiliki peranan penting hampir untuk setiap sektor. Tidak saja kepengurusan kependudukan yang memerlukan pengantar atau surat keterangan dari kantor desa

bahkan sering ditemui untuk pengurusan dokumen perizinan, pengurusan administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan dan pendidikan juga harus dilengkapi persyaratan tersebut.

Sebagai instansi penyelenggaraan layanan, tentu pemerintah desa juga harus bersiap diri. Maka pemerintah desa juga wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan, membuat maklumat pelayanan, menempatkan petugas/pelaksana layanan yang mumpuni atau berkompeten, menyediakan sarana/prasaran dan/atau fasilitas pelayanan publik, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan dan tentu saja juga harus memberika pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Globalisasi pemerintah daerah dalam memberikan layanan masyarakat desa melalui urutan–urutan kegiatan pelayanan yang telah ditentukan, pelayanan yang efektif dan efisien akan dirasakan oleh pengguna atau masyarakat pada saat pengguna menerima layanan berbasis elektronik. Peran Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa sebagai instansi penyelenggara layanan sangat sentral maka harus pula diimbangi dengan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten. Rasanya tidak mungkin kewajiban membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya sebagai pengguna layanan bisa dilakukan jika petugas layanan sendiri tidak tahu aturan terkait pelayanan publik.

Sistem informasi Layanan Masyarakat Desa melalui media sosial *whatsapp* merupakan sebuah terobosan baru yang bertujuan untuk

memudahkan permohonan pengurusan surat. Dengan teknologi yang canggih saat ini aplikasi layanan desa berbasis online merupakan pelayanan yang akan membantu dalam segi kecepatan pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat. Hanya dengan menggunakan perangkat android masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor kelurahan atau ke kantor desa hanya untuk mengajukan permohonan surat. Namun, cukup hanya dengan sekali klik pada media sosial *whatsapp* dan mengisi informasi surat yang diperlukan.

Pemerintah daerah sebagai salah satu aparaturnegara memiliki peran penting dalam mendukung upaya pemerintahan desa dalam meningkatkan layanan publik dalam masyarakat yang prima dan efisien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan teknologi informasi pada proses layanan publik.

2.1.4 Media Sosial *WhatsApp*

Perkembangan penggunaan media internet sebagai sarana komunikasi ini pun menjadi semakin pesat setelah internet mulai dapat diakses melalui *telephone* seluler dan bahkan kemudian muncul istilah telepon cerdas (*smartphone*). Dengan hadirnya *smartphone*, fasilitas yang disediakan dalam berkomunikasi pun semakin beraneka macam, mulai dari sms, mms, *chatting*, *email*, *browsing* serta fasilitas sosial media.

Menurut Van Dijk dalam Nasrullah berpendapat mengenai media masa yang menyatakan bahwa:

“Media sosial adalah *platform* media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna yang memfasilitasi mereka dalam beraktifitas maupun

berkolaborasi. Karena itu media sosial dapat dilihat sebagai medium (fasilitator) *online* yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebuah ikatan sosial.” (2015:14)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa media sosial merupakan *platform* media yang fokus dalam memfasilitasi untuk beraktifitas bahkan berkolaborasi. Media sosial dilihat sebagai fasilitator melalui *online* karena dengan media sosial bisa menguatkan hubungan antar pengguna. Adapun pendapat lain mengenai media sosial yaitu dari Puntoadi yang mengatakan bahwa:

“Pada intinya, dengan sosial media dapat dilakukan berbagai aktifitas dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan saling berkenalan dalam bentuk tulisan, visual maupun audiovisual. Sosial media diawali dari tiga hal, yaitu *Sharing, Collaborating dan Connecting*. (2011:8).

Berdasarkan pendapat di atas bahwa media sosial dapat dilakukan dengan berbagai aktivitas melalui dua arah dalam bentuk pertukran, kolaborasi, dan saling berkenalan. Bahwa sosial media terjadi dalam tiga hal yaitu *Sharing, Collaborating dan Connecting*. Dengan ketiga hal tersebut saling berkaitan dan tidak bisa dilepaskan.

Media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *used-generated content*. Media sosial (*social media*) merupakan suatu media untuk interaksi sosial dengan kemudahan akses yang menawarkan efisiensi dan daya jelajah yang lebih luas. Media sosial dapat digunakan untuk mengembangkan atau mempertahankan hubungan yang ada atau yang belum ada, dengan mempermudah interaksi sosial.

Media sosial sebagai salah satu jenis dari media siber yang bisa digunakan untuk mempublikasikan konten berupa profil, aktivitas, ataupun pendapat pribadi dalam jejaring sosial di ruang siber. Perkembangan media sosial untuk

mempermudah interaksi antar individu, maupun individu dengan kelompok dengan berbagai fitur yang ditawarkan dalam berbagai aplikasi yang terdapat dalam media sosial.

Pengaruh media sosial pada era teknologi menjadikan ketergantungan masyarakat kepada komunikasi dan interaksi melalui media sosial daripada bertemu secara langsung. Media sosial memungkinkan penggunanya untuk saling bersolialisasi dan berinteraksi, berbagi informasi maupun menjalin kerja sama. Diantara berbagai jenis media sosial yang memudahkan pengguna untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi, serta dapat digunakan sebagai forum diskusi dan penyebaran materi pembelajaran salah satunya ialah *WhatsApp*.

WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunanya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena *whatsapp* tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet.

Pemanfaatan program *WhatsApp* sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibanding dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pesan tanpa waktu lama hingga tertunda, mampu beroperasi dalam kondisi sinyal lemah, kapasitas pengiriman data teks, suara, foto dan video yang besar, tanpa gangguan iklan berikut sifat penyebarannya membuat *WhatsApp* sebagai salah satu media alternatif dalam memberikan informasi dan meningkatkan kinerja.

Keberadaan *whatsapp* cukup potensial untuk penyebaran informasi. Dengan perkembangan informasi yang saat ini semakin gencar maka perlu diimbangi dengan penyebaran yang juga cepat. Dalam aplikasi *whatsapp* terdapat dua jenis media yang dapat digunakan untuk penyebaran informasi secara cepat yaitu broadcast dan grup. Potensi *whatsapp* sebagai media dakwah sangat tinggi, dengan pengguna aplikasi yang lebih banyak dari aplikasi chat lain. Dengan berbagai macam fitur, fasilitas serta layanan yang tersedia kita dapat dengan mudah berkomunikasi serta memperoleh teman-teman baru tanpa ada batasan ruang dan waktu.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan–pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain–lain.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis. Permasalahan yang terjadi dalam layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang yaitu kurangnya sosialisasi dan tidak ada hasil yang signifikan mengenai layanan tersebut. Bahwa sesuai pelayanan yang berkualitas pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan yang maksimal semakin dituntut oleh penerima layanan yaitu masyarakat. Keberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan misinya terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat tergantung dan ditentukan antara lain oleh sumber daya manusia yang dimilikinya dan bagaimana aparat pemerintah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Karena terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparat Negara. Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator penting dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Indikator pelayanan publik yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan ideal. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari indikator :

- 1) Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Sumedang yang membutuhkan layanan masyarakat dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Pemberdayaan Masyarakat

dan Desa (DPMD) Kabupaten Sumedang yang mudah dan dapat diakses oleh masyarakat. Adapun konsep – konsepnya sebagai berikut:

- a) Terbuka ialah penyelenggaraan pelayanan adalah karakteristik yang melibatkan penerimaan terhadap beragam ide dan informasi terhadap tingkat keterbukaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur DPMD Kabupaten Sumedang.
- b) Pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat melalui prosedur yang di berikan oleh pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan merupakan faktor pendukung dari adanya transparansi dalam Pelayanan Layanan Masyarakat Desa di Kabupaten Sumedang.
- c) Pelayanan yang dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat melalui prosedur yang diberikan oleh aparatur DPMD Kabupaten Sumedang.

2) Akuntabilitas adalah pelayanan Layanan Masyarakat Desa yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur DPMD Kabupaten Sumedang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku. Akuntabilitas meliputi:

- a) Pertanggungjawabkan sesuai undang - undang adalah aparatur DPMD Kabupaten Sumedang harus teliti dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai peraturan.

3) Kondisional adalah kondisi dan kemampuan aparatur DPMD Kabupaten Sumedang dalam melayani masyarakat. Kondisional dapat dilihat dari:

- a) Efisiensi adalah pelayanan Layanan Masyarakat Desa dengan menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur DPMD Kabupaten Sumedang tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat.
- b) Efektifitas adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam pelayanan Kualitas Pelayanan Layanan Masyarakat Desa Melalui Media Sosial Whatsapp di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Sumedang.

4) Partisipatif adalah pelayanan aparatur DPMD Kabupaten Sumedang yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Layanan Masyarakat Desa dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat Kabupaten Sumedang. Partisipatif meliputi:

- a) Mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan adalah proses penyediaan layanan dimana masyarakat sebagai penerima layanan utama. Mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan didalamnya meliputi: keterlibatan masyarakat, merupakan peran serta masyarakat pada saat melakukan pelayanan layanan masyarakat desa di Kabupaten Sumedang.

5) Kesamaan hak yaitu pelayanan aparatur DPMD Kabupaten Sumedang yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain kepada masyarakat.

a) Keteguhan adalah kuat dalam berpegang pada aturan, nilai moral, prinsip – prinsip suatu organisasi. Keteguhan aparatur DPMD Kabupaten Sumedang berpegang pada aturan yang ada selama melayani kebutuhan masyarakat.

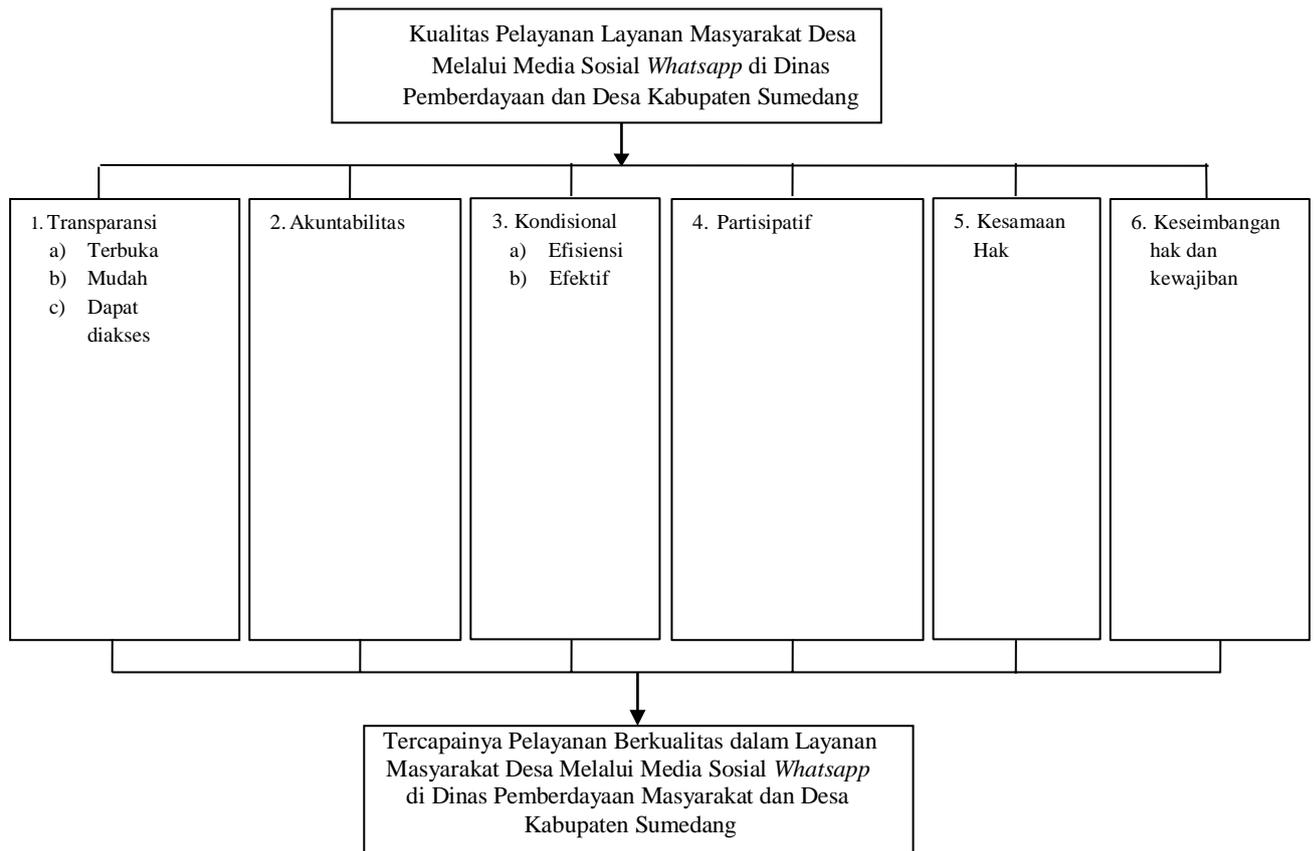
6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan aparatur DPMD Kabupaten Sumedang yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

a) Keadilan adalah sikap dan tindakan seorang aparatur negara yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya. Sikap aparatur DPMD Kabupaten Sumedang dalam melayani masyarakat maupun sesama petugas sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas sebagai bahan tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan di atas:

Gambar 2.1

Model Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2022

2.3 Proposisi

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi pada penelitian ini adalah tercapainya kualitas pelayanan layanan masyarakat desa melalui media sosial *whatsapp* di Kabupaten Sumedang dilihat dari dimensi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.