BAB II

LANDASAN TEORI

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

2.1 Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Drs.H.A.S.Moenir dalam bukunya MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI INDONESIA mengatakan bahwa pelayanan adalah sebagai berikut :

> "pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa-jasa di masyarakat, itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan"(Moenir,1995:vii)

Pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi / perusahaan.

2.2 Timbulnya pelayanan

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atau sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Faktor yang ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang;

b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya;

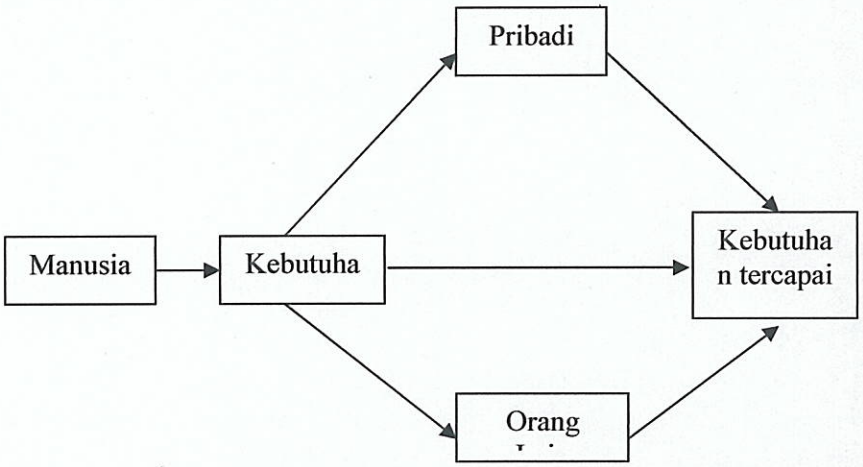
c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

2.3 Pelayanan sebagai proses

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Arti prose situ sendiri menurut Fred Luthans dalam buku karangan Moenir adalah : ***"any action which is performed by management to achieve organizational objectives".***

Disini pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan.

Sebagai kejelasan mengenai layanan dalam kenyataan sehari-hari, dapat diberikan contoh sebagai berikut: A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan X. B dalam hal ini petugas yang berwewenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) surat yang dimaksud oleh A. apa yang dilakukan oleh B inilah yang disebut pelayanan.



Gambar 2.1 Pelayanan sebagai proses (Moenir,1995:17)

2.4 Faktor Pendukung Pelayanan Umum

Dalam pelayanan umum terdapat faktor pendukung yang penting, diantaranya :

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan

   Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek aturan, artinya mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan dituhukan kepada hal-hal yang penting,yaitu :

   a. Kewenangan;
   b. Pengetahuan dan pengalaman;
   c. Kemampuan bahasa;
   d. Pemahaman oleh pelaksana;
   e. Disiplin dalam pelaksana.

3. Faktor Organisasi

Dengan uraian tersebut di atas sangat jelas bahwa organisasi pelayanan pada hakikatnya menempati kedudukan penting dalam setiap organisasi, diantaranya :

a. Sistem
b. Prosedur
c. Metode

4. Faktor Pendapatan
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang maksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehinggan dapat menghemat waktu;
b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa;
c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.