BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Kualitas

Keberhasilan dan kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat. Kualitas memiliki berbagai definisi, dan menurut Feigenbaum kualitas adalah sebagai berikut:

> Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk, baik barang ataupun jasa dapat dikatan berkualitas apabila dapat memeberi kepuasan secara penuh kepada masyarakat atau pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Feigenbaum, (1991:7)

Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, yang sesuai dengan apa yang diharapakan oleh masyarakat.

Triguno dalam bukunya yang berjudul budaya kerja, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja 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 di atas, kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Yamit dalam bukunya yang berjudul manajemen kualitas prodak dan jasa mengutrakan kulitas sebagai berikut:

a) Derajat yang sempurna *degree of exelence* : mengandung pengertian komperatif terhadap tingkat produk (grade) tertentu.
b) Tingkat kualitas *quality level* : mengandung pengertian kualitas untuk mengevaluasi teknikal.
c) Kesesuaian untuk digunakan *fitness for purpose user satisfaction* kemampuan produk atau jasa dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.
   Pengertian kualitas dalam
   (Yamit, 1998 : 24-25)

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didifinisikan karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum di katakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang di tentukan oleh pemakai dan di peroleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik merupakan pemberian cara dari suatu organisasi untuk memberikan layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau

organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Mengenai peran dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan Arief Budiman menjelaskan:

> "Sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang" Budiman, (1996:2).

Pendapat tersebut di atas menyatakan bahwa kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan secara etimologis menurut Poerwadarminta, yaitu:

> "Berasal dari kata "layan" yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian palayanan dapat diartikan sebagai, perihal atau cara melayani, *service* atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa" Poerwadarminta, (1995:571).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa definisi mengenai pelayanan merupakan berasal dari kata layan, yang berarti mengurus yang diperlukan seseorang, selain itu diartikan sebagai perihal atau cara melayani, hal ini sejalan dengan pendapat Normann tentang karakteristik pelayanan, yaitu meliputi:

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi atau barang industri yang berwujud).
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak social.

3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Normann dalam Wiryatmi, (1996:6).

Menurut pendapat di atas bahwa pelayanan adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, dan berhubungan dengan barang dan jasa. Dalam karakteristiknya pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, pelayanan juga kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial, serta pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama dari produksi dan konsumsi.

2.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu peberian pelayana yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, Menurut pendapat Zauhar dalam Eko Prasojo, Aditiya Perdana, dan Nor Hiqmah, dalam bukunya "*Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*" menyatakan pelayanan publik sebagai berikut : "Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka" (Eko, 2006:6).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan

meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik. Pelayanan Informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi dan dalam penggunaan informasi di sebuah organisasi digunakan untuk mendukung dalam mengumpulkan, mengolah data dan untuk menyediakan informasi yang berguna di dalam suatu perencanaan, pelaksanaan, pemanfaatan dan pengendalian, Definisi mengenai pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah adalah sebagai berikut:

> "pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi palayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah" Saefullah, (1999:5).

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". dalam Ratminto, (2006:4-5).

Berdasarkan definisi pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bersama. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa:

> "pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat". Wasistiono, (2001:51-52).

Berdasarkan kedua pendapat di atas bahwa pelayanan publik itu diselenggarakan sesuai dengan sistem atau prosedur dan bukan hanya diberikan instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan juga diberikan oleh pihak swasta. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk masyarakat meliputi banyak hal, yaitu yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Pamudji bahwa:

> "jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan pencarian keadilan". Pamudji, (1994:21-22).

Berdasarkan pendapat di atas, jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik

dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi misalnya pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Pada saat berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami bersama adalah pelayanan atau jasa, serta bagaimana kaitannya antara pelayanan itu sendiri dengan pemasaran. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu suatu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Trigunao memaparkan konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Triguno sebagai :

> "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 di atas, kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. 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 penjelasn 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 atu 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).

Masyarakat menilai kualitas suatu pelayanan dengan cara memperhatikan instrumen yang berkaitan dengan proses pemberian layanan tersebut. Pelayanan akan dinilai berkualitas, apabila ditunjukan dengan kecakapan petugas kepolisian dalam memahami segala kebutuhan pemohon SIM. Kecakapan petugas kepolisian tersebut, menimbulkan persepsi yang positif dari masyarakat.

Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat" Sinambela, (2006:5)

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, pelayanan juga merupakan suatu hal, cara atau hasil pekerjaan melayani yang setiap kegiatannya dilakukan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Yang tercemin dari indikator sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Sinambela, (2007:6).

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

2.1.5 Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat

Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadangkala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistik bila suatu Penyedia

layanan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Dibawah ini dijelaskan beberapa pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli:

a. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasikan yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Dalam Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996):
b. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler 1994)
c. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil *Out Come* sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. (Engel, ef al (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)
d. Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Willkie 1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa.

2.1.6 Pengertian Surat Izin Mengemudi

SIM atau Surat Izin Mengemudi adalah suatu dokumen yang menandakan bahwa seseorang telah dinyatakan mampu untuk mengemudikan suatu kendaraan bermotor oleh pihak Kepolisian. Biasanya SIM atau dalam bahasa inggrisnya adalah *driving licence* biasanya berbentuk kartu yang dapat dengan mudah disimpan serta

dibawa ke manapun sang pemilik pergi. SIM atau singkatan dari Surat Izin Mengemudi, bagi masyarakat umum tentunya sudah tak asing lagi sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi bagi pengendara di jalan raya. SIM adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Kepolisian Republik Indonesia (Polri) kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

2.1.7 Pengertian Program *Quick Wins*

Program Quick Wins Polri adalah suatu program unggulan Polri dalam rangka meraih keberhasilan segera (QTAP : Quick, Transparan, Akuntabel, dan Profesional) dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kemitraan terhadap publik atau masyarakat kepada instansi Polri, dalam waktu yang cepat. Berdasarkan kebutuhan mengenai peningkatan kualitas kepada para pemohon SIM, tertera pada (http://gorontalo.Polri.go.id/profil/detail/7/program-quick-winsPolri) (diakses tanggal 18 Maret 2013):

> "Program Quick Wins Polri adalah suatu program unggulan Polri dalam rangka meraih keberhasilan segera (QTAP : Quick, Transparan, Akuntabel, dan Profesional) dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kemitraan terhadap publik/masyarakat kepada instansi Polri, dalam waktu yang cepat. Adapun sasaran yang ingin dicapai dari program tersebut adalah untuk merubah pola maupun perilaku dan budaya kerja para anggota Polri dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas dan profesional Polri dalam memberikan pelayanan terhadap masyararakat termasuk juga sekaligus untuk mengoptimalkan efektifitas pola manajemen dilingkungan organisasi Polri,"

Sasaran yang ingin dicapai dari program *Quick Wins* tersebut yakni, untuk merubah pola maupun perilaku dan budaya kerja para anggota Polri dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas dan profesional Polri dalam memberikan pelayanan

terhadap masyararakat termasuk juga sekaligus untuk mengoptimalkan efektifitas pola manajemen dilingkungan organisasi Polri.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pelayanan merupakan hal dapat dilakukan baik secara individual secara berkelompok ataupun dilakukan oleh suatu lembaga yang erat kaitannya dengan kualitas. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mencapai tujuan yang diharapkannya, dengan kata lain pelayanan yang diberikan harus mudah diakses dan didapatkan oleh masyarakat, sehingga tidak ada berbagai kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut.

Kulitas Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh Polres Sumedang dalam pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins*, yang meliputi, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak pelayanan, keseimbangan hak dan kewajiban

Transparansi dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* merupakan suatu keterbukaan pelayanan yang mudah untuk diakses oleh masyarakat, tidak ada yang ditutup-tutupi oleh Polres Sumedang sebagai pelaksana pelayanan pembuatan SIM kepada masyarakat, sehingga para pemohon pembuatan SIM dapat memperoleh kejelasan mengenai semua prosedur dalam pembuatan SIM yang meliputi informasi dan prosedur yang perlu untuk dilakukan.

Informasi pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quick Wins* merupakan sesuatu yang bersangkutan dengan prosedur yang diberitahukan atau disampaikan oleh petugas kepolisian kepada masyarakat sebagai pemohon pembuatan SIM, yang bertujuan agar masyarakat tidak merasa bingung dengan apa yang perlu untuk dilakukan.

Prosedur pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* merupakan tata cara yang harus ditempuh atau dipenuhi baik itu oleh para aparatur kepolisian di Polres Sumedang sebagai pelaksana pelayanan maupun oleh pemohon SIM. Prosedur disini merupakan suatu yang telah ditentukan sebelumnya yang bertujuan agar pelaksanaan pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quic Wins* dapat berjalanan sesai dengan aturan yang berlaku.

Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan tingkat kesesuaian penyelengaraan pelayanan yang diberikan oleh Polres Sumedang dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku di dalam masyarakat. Akuntabilitas pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* disini meliputi tanggung jawab dan kinerja para petugas atau aparatur kepolisian di Polres Sumedang.

Pelaksanaan akuntabilitas di Polres Sumedang dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* merupakan suatu aturan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing orang yang ada dalam organisasi, yang dapat dilihat dari struktur organisasi yang akan meperjelas bagaimana

kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi yang bertujuan agar pelaksanaan pembuatan SIM dapat berjalan secara efek dan efisien.

Kondisional merupakan kemampuan para petugas pembuatan SIM di Polres Sumedang sebagai pemberi layanan melalui program *Quick Wins*, yang berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM menjadi semakin baik. Pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat menciptakan suatu pelayanan yang tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna.

Efektif dan efisien pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* merupakan akselerasi waktu yang diberikan oleh Polres Sumedang dalam kepada masyarakat sebagai pemohon pembuatan SIM untuk menyelesaikan berbagai prosedur yang telah ditetapkan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Partisipasi dalam pelayanan pembuatan SIM di Polres Sumedang dengan mengunakan program *Quick Wins* merupakan suatu indikator untuk mengetahui seberapa besar partisiapasi masyarakat dalam pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quic Wins* itu sendiri. Partisipasi masyarakat dapat menjadi cermin seberapa besar Polres Sumedang dapat mewujudkan *good corporate governance* karena partisipasi menjadikan prinsip bahwa masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan SIM dengan menggunkan program *Quick Wins.*

Harapan merupakan suatu kesesuaian antara keinginan dari para pemohon pembutan SIM dengan menggunakan program *Quick Win*s dengan apa yang didapatkan menyangkut kualitas pelayanan dari pelaksanaan program *Quick Wins* itu

sendiri. Harapan perlu untuk diperhatikan karena akan mencerminkan bagaimana Polres Sumedang dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Kesaman hak pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins* yaitu suatu pelayanan yang diberikan oleh Polres Sumedang dengan tidak membeda-bedakan pemberian layanan kepada masyarakat baik itu meliputi biaya pembuatan SIM maupun kecepatan pelayanan yang diberikan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pembautan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* merupakan suatu kesadaran hak dan kewajiban dari para pelaku pembuatan SIM dengan mengunakan program *Quic Wins.* Para pelaku di sini yaitu para aparatur kepolisian di Polres Sumedang itu sendiri sebagai pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kejujuran dalam pembuatan SIM dengan menggunakan program *Quick Wins* merupakan suatu sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji yang dilakukan oleh Unit Pembuatan SIM di Polres Sumedang kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan pembuatan SIM, sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya.

Polri mempunyai fungsi dan tanggung jawab untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat umum, hal tesebut dilakukan agar terciptanya masyarakat yang taat dan mengerti terhadap hukum yang berlaku di Indonesia. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Polri adalah mengenai pembuatan atau penerbitan SIM terhadap

pemohon SIM. Pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat serta kepuasan masyarakat merupakan parameter penilaian bagi masyarakat atas kinerja Polri.

SIM merupakan suatu surat yang berupa kartu, yang dikeluarkan oleh kepolisian kepada masyarakat, yang telah memenuhi berbagai sayarat-sayarat yang telah ditentukan sebelumnya, SIM memiliki fungsi sebagai suatu surat bagi seseorang untuk dapat mengemudikan kendaran.

Quick Wins merupakan suatu program yang dikeluarkan oleh kepolisian, yang memiliki tujuan untuk mempermudah dan mengopimalkan pembuatan SIM, dan meningkatkan prfesioanal kerja Polri dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat diambil definisi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik adalah bentuk penilaian terhadap segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pemohon dalam pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SIM semakin baik.

   Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain:

1) Transparansi adalah bentuk pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. Maksud terbuka disini adalah tidak ada hal yang ditutup-tutupi oleh pihak aparatur dalam memberikan layanannya terhadap

masyarakat, sehingga para pemohon dapat mendapatkan kejelasan mengenai semua prosedur dalam pembuatan SIM.

a) Informasi adalah segala sesuatu yang bersangkutan dengan prosedur yang diberitahukan atau disampaikan oleh petugas kepolisian Sumedang kepada masyarakat umum, dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*

b) Prosedur adalah sejumlah tahapan yang harus ditempuh atau dipenuhi baik oleh petugas kepolisian maupun oleh pemohon SIM dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

2) Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan undang-undang Republik Indonesia No. 22 tahun 2009 yang berlaku dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

a) Tanggungjawab adalah kewajiban aparat dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan kode etik profesi dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

3) Kondisional adalah merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*. dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM menjadi semakin baik lagi.

a) Efektif dan efisien adalah akselerasi waktu dalam pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins* tanpa mengurangi kualitas pembutan SIM itu sendiri.

4) Parsitipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.
   a) Harapan adalah keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.
5) Kesamaan hak adalah merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.
6) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.
   a) Kejujuran adalah memberikan informasi yang benar kepada pemohon SIM dalam proses pembuatan SIM di Polres Sumedang melalui program *Quick Wins*.

Berdasarkan pada teori, konsep, definisi operasional dan indikator-indikator yang telah dijelaskan di atas peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Tabel 2.1
Model Kerangka pemikiran

