BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu 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. Harbani Pasolong dalam bukunya Kepemimpinan Birokrasi menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008:198). Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* 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 dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007: 164).

Ratminto dan Winarsih berpendapat bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila :

> “Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa” (Ratminto dan Winarsih, 2010:52-53).

Berdasarkan ketiga pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Sedangkan sesuai pendapat Paimin Napitupulu bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut. Pendapat yang selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakan di pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan dengan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam malayani masyarakat. Menurut Kotler dalam Napitupulu menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*sevice 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 dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati 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 berfluktasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.
   (dalam Napitupulu 2007: 164)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa karakteristik pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud atau dirasakan sebulum adanya transaksi antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak dapat dipisahkan antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat dalam hal ini dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan mempunyai sifat yang berubah-ubah tergantung siapa yang akan melayani karena karakter dan sifat pemberi pelayanan berbeda-beda. Selanjutnya pelayanan juga sifatnya hanya sementara tidak tahan lama dan cepat hilang, karena walau bagaimanapun pelayanan hanya dapat dirasakan dan tidak dapat disimpan serta daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

2.1.2 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris “public” yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”. (Inu dalam Sinambela, 2006:5).

Pengertian publik menurut Oemi Abdurrahman dalam bukunya yang berjudul *Dasar- Dasar Public Relations* adalah:

> "Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung". (Abdurrahman, 1995:28).

Secara etimologis, kata publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat, atau orang banyak. Hassel Nogi S. Tangkisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

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* (kepentingan masyarakat), dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai Negara, misalnya *public authorities* (orientasi negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public refenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara), dan lain-lain.

(Tangkilisan, 2003:5)

Pendapat diatas menjelaskan bahwa publik merupakan sekelompok atau sejumlah orang didalam suatu wilayah yang memiliki kebersamaan berpikir, sikap dan tindakan yang menguntungkan dalam suatu kelompok yang didasarkan pada nilai-nilai atau norma yang ada pada suatu kelompok tersebut. Publik dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang mempunyai minat dan kepentingan yang sama, kelompok tersebut mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya serta

tidak terikat oleh struktur yang nyata. Sedangkan pendapat selanjutnya menjelaskan publik berdasarkan atas arti kata publik yang dapat diartikan kedalam tiga arti kata yang meliputi publik yang berarti umum merupakan segala sesuatu yang dimiliki oleh semua atau masyarakat luas. Selanjutnya publik yang berarti masyarakat merupakan berbagai hal yang menyangkut hubungan masyarakat, pelayanan masyarakat dan kepentingan masyarakat. Sedangkan publik yang berarti negara merupakan segala hal yang hanya dilakukan dan dimiliki oleh pemerintah seperti orientasi negara, gedung negara, keuangan negara, penerimaan negara, dan segala sesuatu yang menyangkut beberapa sektor negara.

2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul Mewujudkan *Good Governance Melalui Pelayanan Publik* mendefinisikan pelayanan publik adalah:

> "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya". (Dwiyanto, 2008:136)

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan

kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai beikut :

> "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, 2008: 5).

Berdasarkan kedua pendapat yang telah dikemukakan diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan aparat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal berdasarkan paradigma new public service menurut Agus Dwiyanto yaitu:

> "Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter

> pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat". (Dwiyanto, 2008:140)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Amin Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, menjelaskan asas-asas pelayanan meliputi:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing – masing pihak, sehingga tidak ada keragu – raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang – undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang–undangan

> yang berlaku (konsep reinventing government dan banishing bureaucracy). (Ibrahim, 2008 : 19 - 20)

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan terpaksa harus mahal, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelayanan tersebut menjadi efisien. Adapun penjelasan mengenai efisiensi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* adalah:

> "Perbandingan terbaik antara input dan output. Input yang dimaksudkan disini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumberdaya yang murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumberdaya yang murah dan tidak boros tadi tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pengguna layanan". (Dwiyanto, 2008:157)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka sebuah pelayanan dapat dikatakan efisien apabila perbandingan antara input dan output menggunakan sumberdaya

yang murah dan tidak boros serta prosedur layanan publik harus bersifat sederhana tetapi menghasilkan produk pelayanan yang sesuai standar agar pengguna pelayanan tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan.

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sampara Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah:

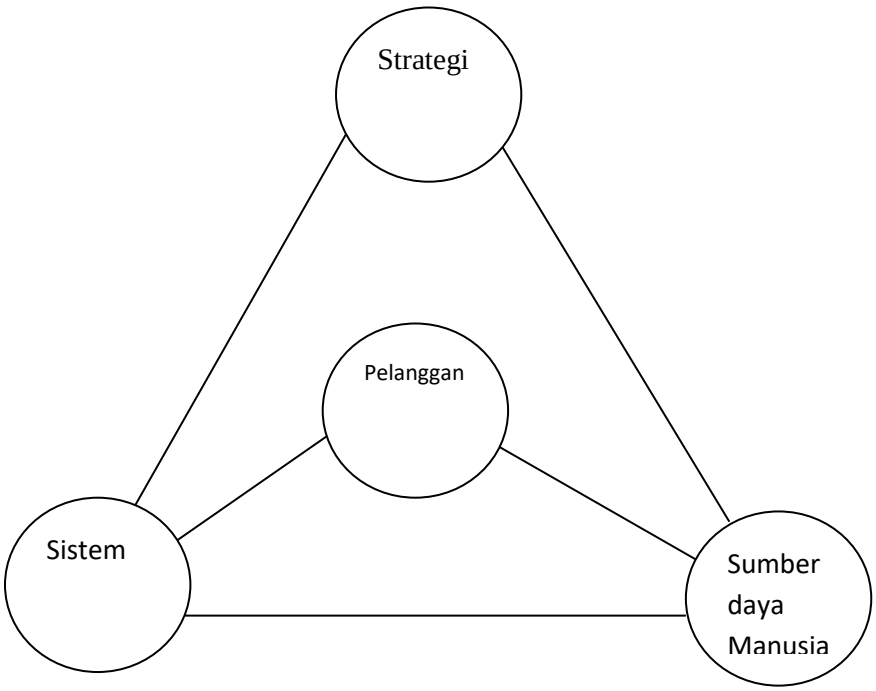
> "Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik". (Lukman, 1999:14).

Berdasarkan pendapat diatas bahwa kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan atau servqual ditinjau dari dua dimensi yaitu customer atau masyarakat yang menerima pelayanan dan provider yang memberikan pelayanan, dalam hal ini yang memberikan pelayanan yaitu aparatur pemerintahan. Aparatur dalam memberikan pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat sehingga manciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, mendefinisikan kualitas pelayanan, yaitu:

> "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". (Tjiptono, 2005:56).

Pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono bahwa pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus diciptakan oleh aparatur maupun oleh masyarakat. Kualitas pelayanan (*Total Quality Service*), untuk mengukur kualitas pelayanan dengan model *Total Quality Service*. Dengan demikian maka akan tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Model *Total Quality Service*



(Tjiptono, 2005:56)

Tjiptono menjelaskan keterangan dari gambar model *total quality service* diatas adalah:

1. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
2. Sistem merupakan program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong , menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
3. Sumberdaya manusia merupakan karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

(Tjiptono, 2005:56-57)

Berdasarkan penjelasan diatas maka ukuran kualitas pelayanan dilihat dari strategi, sistem, sumberdaya manusia, pelanggan atau tujuan keseluruhan. Menanggapi penjelasan tersebut, maka peneliti mengambil indikator dan sub indikator dari kualitas pelayanan yaitu:

Pertama, bahwa untuk terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya strategi. Strategi merupakan pernyataan yang dikomunikasikan baik dari aparatur kepada masyarakat atau sebaliknya sehingga sasaran organisasi dapat tercapai. Pengertian strategi menurut Fandi Tjiptono adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56). Istianto dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik menjelaskan strategi adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan (Istianto, 2009:143). Dalam meningkatkan strategi dalam kualitas pelayanan ada tiga, diantaranya:

a. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah.

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan memuaskan diantaranya dengan melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakaan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik adalah:

> "Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun media masa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah". (Surjadi, 2009:11)

Berdasarkan pengertian diatas maka pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah masih kurang dari memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari prosedur yang masih berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, serta sikap petugas yang kurang responsif. Kelembagaan yang ada saat ini mengambarkan kurangnya potensi sunberdaya manusia yang ada dikalangan penyelenggara pelayanan.

b. Perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah.

Strategi dalam Perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik adalah:

> "Melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa adanya pembedaan (Equality). Perlakuan yang tidak membedakan pelanggan tidak

> cukup dengan keadilan (Equity) serta kejujuran ataupun keterbukaan (Fairness) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan dipengaruhi oleh kompetisi aparatur birokrasi pemerintah. Untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah". (Surjadi, 2009:33)

Berdasarkan pengertian diatas perubahan sikap dan karakter pemerintah dapat dilihat dari cara aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya pembedaan, bersikap adil dan jujur kepada setiap pelanggang/masyarakat,

c. Mendesain proses atau mekanisme

Strategi dalam mendesain proses atau mekanisme untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik hendaknya dapat memuaskan masyarakat hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakaan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* adalah:

> "Diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaanya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Desain pelaksanaan pelayanan dirumuskan untuk dapat menjawab pertanyaan mendasar yaitu: siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa". (Surjadi, 2009:45)

Berdasarkan pengertian diatas maka untuk terciptanya sebuah mendesain proses atau mekanisme dalam pelayanan terhadap masyarakat supaya sasaran tercapai dengan tepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan aparatur, adanya pertanyaan mendasar atau lebih dikenal dengan siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa. Pertanyaan mendasar sudah bisa terjawab maka mendesain proses atau mekanisme dalam suatu pelayanan dapat terwujud.

Kedua, bahwa dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sebuah sistem. Pengertian sistem menurut Fandi Tjiptono adalah program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong , menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Berdasarkan pengertian diatas, maka sistem merupakan susunan dalam suatu pelayanan, baik pelayanan barang atau jasa yang memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Menurut Moenir untuk menciptakan sistem organisasi dalam kualitas pelayanan ada dua, yaitu:

a. Pembagian organisasi.

Pembagian organisasi menjadi beberapa bagian atau unit kerja menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi. Pembagian organisasi dapat dilakukan melalui pendekatan dari atas terus kebawah yaitu unit kerja terkecil dalam organisasi.

b. Uraian pekerjaan atau tugas

Uraian pekerjaan atau tugas menjadi pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja. (Moenir, 2008:104)

Berdasarkan dua pengertian tentang pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas dalam suatu sistem organisasi, maka dalam sistem harus adanya pembagian organisasi yang menghasilkan struktur organisasi yang jelas. Selain itu pembagian organisasi dapat dilakukan melalui pendekatan dari unit kerja terkecil. Uraian pekerjaan atau tugas merupakan pedoman dari struktur

organisasi dalam pembagian kerja yang berlaku untuk pimpinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang agar dapat terwujud tujuan dari organisasi tersebut.

Ketiga, bahwa dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya sumberdaya manusia yang berkualitas. Pengertian sumberdaya manusia menurut Fandi Tjiptono adalah karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan. (Tjiptono, 2005 : 56)

Berdasarkan pengertian diatas maka, sumberdaya manusia merupakan kapasitas dan hasrat yang dimiliki oleh aparatur terhadap kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Sehinnga masyarakat dapat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah. Adapun menurut Ratminto sumberdaya manusia dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya:

a. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya);
b. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
c. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;
d. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
e. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
f. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani;
g. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

(Ratminto, 2006: 226-227).

Berdasarkan penjelasan di atas pengaruh sumberdaya manusia merupakan orientasi dari suatu organisasi terhadap sikap dan bentuk apresiasi terhadap masyarakat yang dilayani meliputi kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kedisiplinan petugas pelayanan merupakan kesungguhan yang dimiliki oleh petugas terutama konsistensi terhadap waktu kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan, tanggung jawab petugas pelayanan merupakan kejelasan wewenang petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan petugas pelayanan merupakan keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan, kecepatan pelayanan merupakan target waktu yang harus diselesaikan oleh petugas pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian akan pelayanan yang diterimanya, keadilan pelayanan merupakan sikap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayaninya, kesopanan dan keramahan petugas merupakan sikap yang harus ditunjukkan oleh petugas kepada setiap masyarakat yang akan menerima pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas akan kinerja para aparatur pemerintah.

Keempat, bahwa dalam terciptanya kualitas pelayanan maka harus adanya tujuan keseluruhan atas penyelenggaraan pelayanan. Menurut Fandi Tjiptono tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan. (Tjiptono, 2005 :57)

Berdasarkan pengertian diatas maka, tujuan keseluruhan merupakan hasil dari strategi, sistem organisasi, budaya organisasi yang bertujuan untuk memuaskan palanggan atau masyarakat serta tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sehingga menciptakan perbaikan yang berkesinambungan dalam segi pelayanan yang diharapkan. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

a. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
b. Tanggung jawab aparatur adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
c. Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana,pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.

(Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129)

Berdasarkan keempat pengertian diatas, maka yang merupakan faktor dari sebuah tujuan keseluruhan dalam pelayanan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menciptakan hasil yang ingin dicapai. Terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan ada empat prinsip yaitu: strategi, sistem, budaya organisasi, dan tujuan keseluruhan. Prinsip-prinsip untuk terciptanya kualitas pelayanan akan dapat terwujud jika keempat prinsip tersebut dapat diterapkan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan terbaik dari aparatur pelaksanaan pelayanan sehingga masyarakat atau pengguna jasa pelayanan merasa puas atas apa yang diberikan oleh petugas pelayanan.

2.2 Perizinan Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan

Perizinan berasal dari kata dasar izin yang artinya memperbolehkan, menyetujui. Izin adalah proses dan prosedur tertentu tergantung dari wewenang pemberi izin. Kamus bahasa Indonesia menjelaskan perizinan merupakan suatu hal dalam pemberi izin, artinya pernyataan yang meluaskan, memperbolehkan atau menyetujui mengenai sesuatu yang diizinkan, jelasnya perizinan adalah memberikan izin. Ridwan menjelaskan perizinan berdasarkan kamus hukum adalah:

> "Perkenaan atau izin dari pemerintah berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah yang disyaratkan untuk perbuatan yang pada umumnya memerlukan pengawasan khusus, tetapi yang pada umumnya tidaklah dianggap sebagai hal-hal yang sama sekali tidak dikehendaki." (Ridwan, 2006:206-207)

Ratminto dan Winarsih dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan* menjelaskan perizinan adalah "segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kapada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kagiatan individu atau organisasi ". (Ratminto dan Winarsih, 2010:243).

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara pasal 1 ayat 3 menjelaskan izin adalah:

> "Merupakan suatu penetapan tertulis yang dikeluarkan oleh badan atau pejabat tata usaha negara yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang bersifat kongkret, individual, final, yang menimbulakan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata". (UU Nomor 5 Tahun 1985, pasal 1 ayat 3).

Kedua pendapat tersebut menjelaskan perizinan merupakan proses-proses tertentu yang diberikan oleh pemberi izin kepada pemohon berdasarkan peraturan

yang berlaku. Selain itu, suatu perizinan memerlukan pengawasan khusus agar pemohon perizinan dapat terkontrol dan taat pada peraturan yang berlaku. Pendapat selanjutnya menjelaskan bahwa perizinan merupakan segala bentuk tindakan pemerintah untuk memperbolehkan atau melegalkan sesuatu hal yang berhubungan dengan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1985 tentang Pengadilan Tata Usaha Negara diatas menjelaskan perizinan merupakan suatu keputusan tertulis yang dikeluarkan oleh suatu instansi tertentu dengan tujuan tertentu yang bersifat kongkret dan menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata. Ketika sebuah izin diterbitkan mengandung arti bahwa pemohon diperkenankan untuk melakukan tindakan tertentu yang dilarang. Hal ini berlaku sebagai pengawasan khusus demi kepentingan umum. Perizinan merupakan suatu keputusan tertulis yang dikeluarkan oleh pemerintah. Ridwan dalam bukunya yang berjudul Hukum Administrasi Negara menjelaskan mengenai fungsi dan tujuan perizinan sebagai berikut:

> ”Sebagai suatu instrumen, izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu dijelmakan. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ini berarti persyaratan-persyaratan yang terkandung dalam izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri.

Adapun mengenai tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret menyebabkan keragaman pula dari tujuan izin ini, yang secara umum dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Keinginan mengarahkan (mengendalikan “sturen”) aktivitas-aktivitas tertentu (misalnya izin bangunan).
2. Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
3. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin terbang, izin membongkar pada monument-monumen).
4. Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni didaerah padat penduduk).
5. Izin memberikan pengarahan dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas (izin berdasarkan “drank en horecawet”, dimana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu).”

(Ridwan, 2006 : 217-218)

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa izin merupakan sebuah instrumen hukum yang digunakan pemerintah untuk mempengaruhi masyarakat agar dapat mengikuti peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan konkret. Adapun fungsi perizinan dapat diartikan sebagai alat pemerintah mengendalikan fungsi-fungsi perizinan itu sendiri dalam rangka menciptakan masyarakat yang tertib, adil dan makmur. Sedangkan tujuan suatu perizinan itu sendiri tergantung pada kenyataan konkret yang meliputi keinginan mengendalikan aktivitas-aktivitas tertentu, melindungi objek-objek tertentu, menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas sesuai dengan perizinan tertentu.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan, menjelaskan bahwa pengertian IMB adalah:

> “Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disebut IMB adalah Keputusan Tata Usaha Negara yang diberikan kepada setiap orang yang telah memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk membangun, memperluas, mengurangi, merawat, dan mengubah bangunan gedung dan bangun bangunan ”. (PERDA Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011: pasal 1:7)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan diatas, maka

penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh orang atau badan yang berkepentingan dalam rangka menyelenggarakan Izin Mendirikan Bangunan baik atas nama sendiri maupun atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya. Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan dalam pelaksanaannya melalui berbagai tahapan atau proses.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan menjadi pedoman dalam menentukan dan mengatur syarat, prosedur, dan waktu penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bandung yang meliputi:

1. Sasaran objek penyelenggaraan izin mendirikan bangunan diantaranya:
   a. Membangun Baru
   b. Mengubah
   c. Memperluas/Mengurangi dan
   d. Merawat
2. Masa berlaku penyelenggaraan izin mendirikan bangunan
   Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berlaku selama bangunan masih berdiri dan masih memenuhi ketentuan.
3. Persyaratan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan diantaranya:
   1) Persyaratan administratif meliputi :
      a. surat permohon; dan
      b. formulir permohonan.
   2) Persyaratan yuridis sebagaimana meliputi :
      a. fotokopi Izin Mendirikan Bangunan;
      b. fotokopi status kepemilikan bangunan gedung;
      c. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk pemohon perorangan;
      d. surat dari pemegang izin pemanfaatan sebelumnya tentang persetujuan pengalihan izin kepada pihak lain atau surat keterangan waris apabila pemegang surat izin sebelumnya meninggal dunia; dan
      e. Surat persetujuan khusus dari warga dan Walikota bagi permohonan IMB memperluas/mengurangi bangunan tertentu yang dapat meresahkan masyarakat setempat.
4. Waktu Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan
   Penetapan Keputusan IMB wajib diterbitkan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak semua persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
   (PERDA Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011)

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 diatas, menjelaskan bahwa syarat, prosedur dan waktu penyelenggaraan izin mendirikan bangunan merupakan pedoman bagi aparatur maupun masyarakat dalam rangka penyelanggaraan izin mendirikan bangunan agar dapat terselenggara dengan baik.

2.3 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat berkembang pesat. Untuk itu menuntut setiap instansi pemerintahan untuk mempertahankan atau meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya faktor kualitas dan pelayanan memang tidak dapat di hindari oleh instansi pemerintahan, karena instansi pemerintahan merupakan pemberi layanan (*service*) kepada masyarakat.

Pada dasarnya kualitas mengarah pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pelayanan merupakan aktifitas atau kegiatan dalam membantu, menyiapkan, melayani atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan

melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pengertian Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan. Standar pelayanan tersebut merupakan ukuran yang ditentukan untuk melakukan suatu pelayanan yang baik. Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi.

Birokrat merupakan aparatur yang bertindak secara birokratis dan hirarki. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam tugasnya. Sebagai aparatur pemerintah harus mampu mentaati peraturan-peraturan dalam pelaksanaan tugas pekerjaanya. Tanggung jawab merupakan kesanggupan dari seorang aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya. Aparatur sebagai pelaksana roda birokrasi sering melupakan tugasnya sebagai pelayan masyarakatkarena terlalu cenderung menanti perintah atasan dan kurang mempunyai inisiatif dalam diri.

Birokrasi pemerintah pada saat sekarang lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan tanpa berinovasi dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.Sesuai dengan apa yang telah disampaikan tersebut, kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar dan kompleks karena masyarakat merupakan objek pengguna sarana layanan dari aparatur. Oleh karenanya pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat, terutama berkaitan dengan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh instansi-instansi pemerintah dalam tugasnya melayani masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat di era globalisasi saat ini, melalui penciptaan iklim yang demokratis, jujur, serta terbuka maka fungsi pelayanan yang berkualitas akan terselenggara dengan lancar. Kualitas pelayanan menyangkut aparatur dalam proses pelayanan, sikap yang bersahabat, dan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya, dengan kata lain masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah. Masyarakat sebagai penerima pelayanan, maka diperlukan penilaian tentang kepuasan masyarakat pada BPPT Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang pelayanan *one stop service* penyelenggaraan IMB.

Pelayanan perizinan melalui Bandung One Stop Service merupakan alat bantu teknologi yang memberikan kemudahan bagi publik dalam mengurus perizinan di Kota Bandung, melalui penggunaan teknologi ini diharapkan pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dapat memanfaatkan teknologi ini, sehingga proses perizinan tidak berbelit-belit dan menghambat pelayanan publik serta pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kota Bandung.

Berdasarkan penjelasan dari pengertian sistem informasi dan perizinan maka *Bandung One Stop Service* adalah data yang diproses yang terdiri dari unsur-unsur seperti masukan, pengolahan serta keluaran yang tersusun secara sistematis dalam proses perizinan yang dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dan kewenaangan serta kebijakannya diatur oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti membuat definsi operasional sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan yang diperoleh oleh pelanggan atau masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan melalui Bandung One Stop Service.
2. Pelayanan IMB adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan tertentu baik produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan masyarakat lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa. Para Aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung melayani masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
3. Perizinan adalah suatu ketetapan pemerintah untuk memberikan legalitas atau pengakuan dan persetujuan resmi atas status penyelenggaraan bentuk sesuatu dalam melaksanakan program di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.
4. Penyelenggaraan Izin mendirikan bangunan adalah orang atau badan yang menyelenggarakan Izin Mendirikan bangunan baik atas namanya sendiri atau atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung.

5. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah instansi pemerintah yang tugasnya melaksanakan sebagian urusan daerah, khususnya dibidang pelayanan perizinan yang berada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator yang meliputi:

1) Strategi adalah cara atau tahapan untuk mendapatkan sesuatu di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan suatu kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan yang baik harus memiliki cara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal perizinan yang meliputi:
   a. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah adalah pembaharuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat.
      a) Prosedur adalah tata cara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung kepada masyarakat dalam hal melayani proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.
      b) Waktu adalah ketentuan dan proses yang telah ditetapkan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung terhadap masyarakat dalam melakukan proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.
      c) Biaya persyaratan adalah tarif yang telah ditentukan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung kepada masyarakat dalam melakukan proses perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.
      d) Persyaratan adalah ketentuan yang harus dipenuhi atau dipatuhi dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan baik oleh aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung maupun oleh masyarakat.

e) Sikap adalah prilaku para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayani masyarakat.

b. Perubahan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah adalah melaksanakan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan terhadap masyarakat oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tanpa adanya pembedaan, tidak adil, dan keterbukaan yang meliputi:

a) Equality adalah upaya yang dilakukan tanpa adanya pembedaan dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat.
b) Equity adalah tindakan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan harus adil kepada masyarakat.
c) Fairness adalah sikap aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan harus mengutamakan kejujuran dan keterbukaan terhadap masyarakat.
d) Kompetensi adalah kemampuan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam melayanai masyarakat dan memberikan pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.

c. Mendesain proses adalah mekanisme yang dilaksanakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame terhadap masyarakat.

2) Sistem adalah suatu rangkaian proses Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melaksanankan pelayanan perizinan terhadap masyarakat. Sesuai dengan sumberdaya, program, dan prosedur yang berlaku. Sistem dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan meliputi:

a. Pembagian Organisasi adalah pembagian tugas atau unit kerja dari aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan, supaya masyarakat lebih mengetahui kebagian mana masyarakat akan melakukan perizinan.
b. Uraian Pekerjaan atau Tugas adalah pembagian susunan pekerjaan sesuai dengan tingkatan dan kemampuan para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang bertujuan untuk mempermudah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam melayani masyarakat.

3) Sumberdaya manusia adalah aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sumberdaya manusia dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan reklame yang meliputi:
   a. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
   b. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
   c. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam penyelenggaraan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat;

d. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
e. Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
f. Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
g. Kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap dan perilaku aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

4) Tujuan keseluruhan adalah hasil akhir dari apa yang ingin dicapai yaitu kualitas pelayanan yang dimana dilaksanakan oleh para aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kepada masyarakat. Tujuan keseluruhan untuk menciptakan kualitas pelayanan meliputi:

a. Kepuasan pelanggan adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu kepada mayarakat dan terciptanya pelayanan yang cepat, sehingga memberikan hasil yang baik terhadap masyarakat.

b. Tanggung jawab aparatur adalah salah satu bentuk kewajiban aparatur Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

c. Perbaikan berkesinambungan dari aparatur adalah evaluasi dari kesalahan-kesalahan dalam sebuah pelayanan yang diselenggarakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung dalam menciptakan kualitas pelayanan perizinan penyelenggaraan izin mendirikan bangunan.

Berdasarkan teori dan konsep pada definisi operasional diatas, maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.2
Model Kerangka Pemikiran

