BAB II

TINJAUAN PUSTAKAN, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pelayananan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Lovelock berpendapat "*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." (Lovelock, 1991:7). Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata dengan arti lain tidak dapat diraba namun dapat dirasakan, hal yang melibatkan usaha-usaha manusia dengan menggunakan peralatan. Pelayanan adalah kegiatan yang tidak dapat diartikan secara tersendiri yang artinya bersifat *intangible* (tidak dapat dirasa) yang merupakan pemenuhan atas kebutuhan dan tidak harus terikat kepada penjualan produk atau pelayanan lainnya .Pada umumnya, Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang , sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi Negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik yaitu untuk memenuhi kepentingan publik.

> "Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuik kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang,

> barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Menurut Kurniawan" (dalam Sinambela : 2006 : 5)

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan menurut Sinambela merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh sebuah organisasi untuk kepentingan bersama baik dalam hal pelayanan materi maupun fisik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan dalam hal ini salah satunya merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP dimana memberikan pelayanan dalam hal perizinan SIUP dalam bentuk surat berdasarkan azas yang jujur terbuka, dan transparan dimana pembuatan SIUP dilakukan secara *online.*

Pendapat lain Pelayanan menurut Boediono (2003: 12) menyatakan bahwa:

> "Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan hukum agar produk/jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan sehingga tercapai kepuasaan optimal bagi pelanggan"

Penjeleasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar oleh 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 yang dilakukan oleh DPMPTSP bertujuan untuk mencapai efektif dan masyarakat merasa puas dalam proses pelayanan SIUP yang disediakan namun pelayanan yang diberikan belum efektif maka dari itu peneliti mengambil teori yang lain yaitu .

Menurut Pamudji (1994 : 21) bahwa “pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa”. Dari penjelasan di atas, diketahui bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Bandung yang mempunyai tujuan 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 salahsatunya dalam hal SIUP.

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 dan Atik melalui bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan 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 pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.” (Ratminto, Atik. 2005:27)

Dari defenisi di atas dapatlah dipahami bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terlihat yang terjadi antara penerima dan pemberi layanan dan layanan ini ada untuk memecahkan setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat atau konsumen tujuan diadakannya pelayanan adalah untuk membantu masyarakat dalam memecahkan masalah yang terjadi ditengah-tengah masayarakat. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP sebagai aparatur dinas dan masyarakat sebagai konsumen dalam pembuatan SIUP di Kota Bandung.

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan Uraiannya sebagai berikut :

1. “Kesederhanaan, Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit– belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan Prosedur atau tata cara pelayanan umum
3. Keamanan, Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi, Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
6. Ekonomis, Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran,Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan, Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketetapan Waktu, Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”

(Boediono, 2003 : 68-70)

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan menurut

boediono yaitu DPMPTSP sebagai pemberi pelayanan harus secara sederhana, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu.

Pendapat lain dikemukakkan oleh Ndraha (1997 : 64). Menyebutkan bahwa pelayanan pemerintah adalah:

> "Pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hal ini dikenal adalah hak bawaan (sebagai manusia) dan hak berian. Hak bawaan itu selalu bersifat individual dan pribadi, sedangkan hak berian meliputi hak sosial politik dan hak individual. Lembaga yang berkewajiban memenuhi hak tersebut adalah pemerintah. Kegiatan pemerintah untuk memenuhi hak bawaan dan hak berian itulah yang disebut pelayanan pemerintah kepada masyarakat termasuk pribadi-pribadi pemilik hak bawaan". (Ndraha (1997 : 64)

Berdasarkan pendapat diatas pelayanan pemerintahan dalam hal ini DPMPTSP merukan suatu keterkaitan dengan hak yang dimiliki oleh masyarakat yaitu hak untuk dilayani dalam pembuatan SIUP baik itu hak bawaan atau hak yang permanen setiap individu, pelayanan ini diberikan oleh pemerintah sebagai pelayan pemerintahan, pelayanan dalam hal kepentingan masyarakat dalam bernegara dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah harus memberikan pelayanan secara optimal.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaran pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian : Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan .
3. Biaya Pelayanan : Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan : Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana : Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh peyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik : Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003)

Berdasarkan pendapat diatas pelayanan pemerintahan dalam hal ini DPMPTSP diharapkan dapat memberikan standar pelayanan yaitu : prosedur pelayananan, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, kompetensi aparatur hal ini hal yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan di DPMPTSP.

Menurut Moenir 2002 : 88-127 ada beberapa masalah pokok yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah – tamahan

(Moenir 2002 : 88-127)

Dari pendapat diatas dapat dipahami beberapa masalah yang sering dihadapi dalam melakukan pelayanan di tengah-tengah masyarakat antara lain tingkah laku aparatur DPMPTSP dalam melakukan pelayanan, waktu penyampaian kepada masyarakat, kesopanan aparatur dalam melakukan pelayanan Pelayanan publik berkaitan dengan segala kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkualitas berdasarkan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mencapai tujuan pemerintahan. Dengan terlaksananya faktor-faktor diatas maka pelayanan yang dilakukan oleh

DPMPTSP akan berjalan dengan efektif dan akan memberikan nilai plus ditengah-tengah masyarakat dalam pembuatan SIUP secara *online.*

2.1.2 Publik

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik, dan lain sebagainya. Menurut Gruth & Marsh dalam Estawara (2012) mendefinisikan public sebagai:

> "*Any group of people who share common interests or values in a particular situations especially interests or values they might be willing act upon*". Dapat diartikan bahwa yang dimaksud dengan public adalah setiap kelompok orang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan." (Gruth & Marsh dalam Estawara 2012)

Publik pada dasarnya adalah sekumpulan orang yang memiliki kepentingan yang sama untuk tertarik dalam aktivitas dan perilaku organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, publik dalam hal ini adalah DPMPTSP yaitu sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari suatu jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret dalam hal ini pelayanan secara *online.* Abdurrahman berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

> "kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan s ekelompok 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)

Menurut pendapat Abdurrahman diatas publik diartikan sebagai sekelompok otang baik kelompok besar ataupun kecil yang terdiri dari orrang-orang yang memiliki tujuan yang sama. Dalam hal ini yang dimaksud dengan tujuan yang sama yaitu melayani masyarakat dan pelayanan sefektif oleh DPMPTSP Kota Bandung. Pendapat lain mengenai publik dinyatakan oleh Kriyanto tahun 2012 pada bukunya hal 3, yang mengatakan publik adalah :

> "Publik adalah sekelompok orang dalam masyarakat yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal." (Kriyantono, 2012: 3)

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi.Unsur-unsur Publik adalah : 1) Adanya sejumlah manusia. 2) adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka dan, 3) adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut.

2.1.3 Pelayanan Publik

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik itu bisa institusi penyelenggara negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, aparat militer, dan birokrasi pemerintah), korporasi (swasta, korporasi milik negara, dan korporasi milik publik), lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (misalnya, asosiasi masyarakat sipil yang berbentuk yayasan).

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006 : 6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

> "1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
> 2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perudang-undangan;
> 3. Kondisional, yakni 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."
> (Lijan Poltak Sinambela , 2006 : 6)

Berdasarkan pendapat diatas dapat dilihat untuk mencapai kepuasan masyarakat dan terciptanya pelayanan prima harus memiliki 6 ukuran diatas mulai dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan Hak,

keseimbangan Hak yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam melakaukan pelayanan publik. Dengan adanya 6 indikator diatas maka pelayana publik akan menjadi pelayanan prima dan diterima oleh masyarakat. Aparatur DPMPTSP sebagai pelayana publik dalam memberikan pelayanan harus melihat 6 indikator yang ada diatas untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan SIUP di DPMPTSP Kota Bandung.

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang harus diberikan kpada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan disebut berhasil jika pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam peyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

> "1. Prosedur pelayanan : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.
> 2. Waktu peyelesaian : Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
> 3. Biaya pelayanan : Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
> 4. Produk pelayanan : Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
> 5. Sarana dan prasarana : Penyedian sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
> 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan : Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan."
>
> (Ridwan dan Sudrajat (2009:103))

Berdasarkan penjelasan diatas standar pelayana publik menurut ridwan dan sudrajat dilihat dari 6 ukuran yaitu dari prosedur pelayanan, waku penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan yang diberikan aparatur, sarana dan prasarana, kompotensi aparatur dalam memberikan pelayanan, dengan adanaya 6 ukuran diatas maka pelayanan akan dikataan baik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) 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. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa:

> "pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".(Ratminto dan Winarsih 2005:5)

Dengan adanya pendapat diatas dapat dilihat pelayaan publik menjadi tanggungjawab pemerintah pusat baik dari tingat pusat sampai ke daerah. Pelayanan dalam hal ini yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Bandung dimana menyediakan pelayanan SIUP secara *online* dimana memiliki tanggungjawab memenuhi kebutuhan masyarakat menurut perundang-undangan.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul

karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah:

> "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya." (Dwiyanto, 2005:141)

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik dalam hal ini DPMPTSP untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat yaitu dalam hal pembuatan SIUP. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator Pelayanan publik , yaitu ;

> 1. "*Reliability*, yaitu yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar
> 2. *Tangibles*, yaitu yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
> 3. *Responsiveness*, yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
> 4. *Assurance*, yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. "
> (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2008 : 7-8)

Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehataan, pendidikan, dan lain lain". (Sinambela, 2011:5)

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. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari berbagai pendapat terkait pelayanan diatas Peneliti memakai teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry, karena menurut peneliti ke 5 (lima) dimensi tersebut cocok dan sesuai terhadap permasalahan yang ada pada penelitian ini. Alasan peneliti mengambil teori ini karena dimensi-dimensi yang digunakan sesuai dengan penelitian peneliti, yaitu dilihat dari segi kulaitas pelayanan di DPMPTSP

Kota Bandung. Maka dari itu penulis memaparkan teori Zeithaml ada lima dimensi yang menentukan kualitas kepuasan pelayanan yaitu:

"Tangibles ;	*appearance of physical facilities, equipment, personel, and comunication materials.*
Reliability ;	*ability to perform the promised service dependably and accurately.*
Responsiveness; ;	*willingness to help customers and provide prompt service.*
Assurance ;	*knowladge and courtesy of employees and their ability to convey trust and convidence.*
Empathy ;	*caring, individualized attention the firm providers its customers."*

(Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990:26)

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa ke lima dimensi tersebut yaitu *Tangibles* yaitu pelayanan dilihat dari segi fasilitas fisik,peralatan, sarana komunikasi yang digunakan aparatur dalam melakukan pelayanan. *Reliability* dilihat dari kesigapan aparatur dan pelayanan yang akurat. *Responsiveness* yaitu dilihat dari kesediaan aparatur dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau tepat waktu. *Assurance* dilihat dari pengetahuan dan kemampuan aparatur. *Empathy* dilihat dari segi kesopanana dan keramahan aparatur. Dari 5 dimensi merupakan faktor yang menentukan bagi pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan dari penerima pelayanan. Kelima dimensi tersebut harus dapat diperhatikan atau dapat dijalankan oleh penyedia, penyelenggara pelayanan.

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003 : 68-70). Uraiannya sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
   Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit– belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian
   Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :
   - Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
   - Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
   - Unit kerja dan atau pejabat yang berwewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
   - Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara poembayarannya;
   - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
   - Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemprosesan pelayanan umum;
   - Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan
   Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan
   Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi
   - Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
   - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis
   Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
   - Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
   - Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
   - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan
   Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketetapan Waktu
   Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam

pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
(Boediono, 2003 : 68-70)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau Bada Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Menurut Mahmudi (2010:230-231) 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 di atas mengenai standar yang harus diterapkan diinstansi 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 adalah SPM. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal.

2.1.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

> "1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
> 2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
> 3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
>   a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap
>   Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
>   b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
>   Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
> 4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu."
>
> (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003:5)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat dalam penyelenggaan pelayan publik memili 4 pola yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang akan menjadi pedoman dalam pelaksaan pelayanan dan terciptanya kepuasan masyarakat.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

"1. Pelayanan dengan lisan
Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:
a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
c. Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Pelayanan melalui tulisan
Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Pelayanan berbentuk perbuatan
Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya." (Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003)

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang

berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. "Pelayanan dengan lisan : Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.
2. Pelayanan melalui tulisan : Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.
3. Pelayanan berbentuk perbuatan : Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan." (Moenir (2002: 190-196)

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sektor yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, Surat Izin Usaha, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya itu dilakukan demi kesejahteraan.

2.1.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

"1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang."
(Moenir, 2006:47)

Menurut pendapat Moenir Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir di atas yaitu dengan cara: pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. Kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Ketiga, harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun, sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antre secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antre sebagaimana yang lain.

Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah

yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah:

> "1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
> 2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan,
> 3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
> 4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
> 5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila."
>
> (Moenir, 2006:47)

Dampak positif untuk masyarakat menurut Moenir di atas terdapat lima indikator, pertama masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kedua, masyarakat akan patuh terhadap aturan yang telah dibuat sehingga tercipta suasana yang tertib, aman, dan nyaman. Ketiga, masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan ditunjukan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai.

Keempat adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, kelima adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. Kelima dampak positif di atas dapat terlaksana dengan baik maka akan mewujudkan kepuasan terhadap masyarakat. Menjelaskan uraian di atas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

> "1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang.

2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila."

(Moenir, 2006:45)

Masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain:

"1. Faktor Kesadaran
Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan Perbandingan , sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan danm tindakan yang akan dilakukan kemudian.
2. Faktor Aturan
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal- halyang penting.
3. Faktor Pendapatan
Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenagadan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/ organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
   Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengantugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.
5. Faktor Sarana Pelayanan
   Sarana pelayanan yang dimaksud disisni ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain : oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya."

(Moenir, 2010: 88-119)

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

2.1.6 Asas- Asas Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

a. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang seusai dengan bidang tugas.
f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
h. Keterbukan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawab kan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

(UU No. 25/2009)

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

"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.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. 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."

(Ibrahim, 2008 : 19-20)

Berdasarkan penjelasan teori ibrahim diatas dapat dilihat dalam melaksanakan pelayanan publik harus memiliki asasa-asas sebagai berikut yaitu hak dan kewajiban aparatur, pengaturan dalam setiap pelayanan yang dilakukan, mutu proses pelayanan yang diberikan aparatur.

2.1.7 Surat Izin Perdagangan (SIUP)

Surat Izin Usaha Perdagangan, yang selanjutnya disebut SIUP, adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan, yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia. Surat izin usaha perdagangan seperti yang kita kenal dengan singkatan SIUP yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. SIUP wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha perdagangan. Surat Izin Usaha Perdagangan ini berfungsi sebagai alat atau bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang Anda lakukan.

Menurur peraturan Permendag No. 46/2009 pasal 2 dan pasal 3 diatur perusahaan yang seperti apa saja yang perlu memiliki surat izin perdagangan (siup) antara lain :

> " Pasal 1 : Setiap Perusahaan Perdagangan wajib memiliki SIUP.
> Pasal 2 : SIUP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari: a. SIUP Kecil; b. SIUP Menengah; dan c. SIUP Besar dapat diberikan SIUP Mikro kepada Perusahaan Perdagangan Mikro.
> Pasal 3: (1) SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
> (2) SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus

juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

(3) SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Pasal 4: (1) Kewajiban memiliki SIUP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), dikecualikan terhadap: a. Perusahaan yang melakukan kegiatan usaha di luar sektor perdagangan; b. Kantor Cabang atau Kantor Perwakilan; c. Perusahaan Perdagangan Mikro dengan kriteria sebagai berikut: 1. usaha perseorangan atau persekutuan; 2. kegiatan usaha diurus, dijalankan, atau dikelola oleh pemiliknya atau anggota keluarga/kerabat terdekat; dan 3. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha."

(Permendag No. 46/2009)

Surat Izin Usaha Perdagangan di keluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. Surat Izin Usaha Perdagangan tidak hanya di butuhkan oleh usaha berskala besar saja melainkan juga usaha kecil dan menengah agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Hal ini untuk menghindari terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha di kemudian hari. SIUP adalah surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan usaha di bidang perdagangan dan jasa. SIUP diberikan kepada para pengusaha baik perorangan, Firma, CV, PT, Koperasi, BUMN, dan sebagainya.

SIUP dikeluarkan berdasarkan domisili pemilik atau penanggung jawab perusahaan. SIUP perusahaan kecil dan menengah diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Tingkat II atas nama menteri. Sedangkan SIUP perusahaan besar diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Perindustrian dan Perdagangan Daerah Tingkat I atas nama menteri.Setiap

Perusahaan yang melakukan usaha perdangangan wajib untuk memilki SIUP. Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) huruf c Permendag 46/2009, terdapat pengecualian kewajiban memiliki SIUP terhadap Perusahaan Perdagangan Mikro dengan kriteria:Usaha Perseorangan atau persekutuan;Kegiatan usaha diurus, dijalankan, atau dikelola oleh pemiliknya atau anggota keluarga terdekat; dan Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,- tidak termasuk tanah dan bangunan.Namun, Perusahaan Perdagangan Mikro tetap dapat memperoleh SIUP apabila dikehendaki oleh Perusahaan tersebut.

2.1.8 *E-government*

Pemerintah dalam mempermudah dalam melaksanakan pelayanan membuat suatu kebiajakan yaitu menggunkanan media internet dalam proses pelayanan yaitu yang disebut *E-government* . Secara umum *e-government* adalah suatu sistem yang digunakan untuk memberikan informasi serta layanan kepada masyarakat dengan menggunakan media internet. Pemanfaatan internet oleh pemerintah akan membawa dampak kepada perubahan cara pandang masyarakat terhadap pemerintah dalam hal positif. Perubahan tersebut akan membuat masyarakat harus lebih aktif sehingga diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan perizinan melalui media *online*. Melalui pemanfaatan media elektronik pelayananpun akan menjadi lebih efektif, efisien, dan transfaran. Pengertian *E-government* Menurut Indrajit (2002:36) bahwa:

> "*E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan." (Indrajit, 2002:36)

Berdasarkan penjelasan di atas, *E-government* adalah suatu pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan seperti melakukan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan fasilitas berbasiskan elektronik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah. Penggunaan teknologi informasi secara tepat dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat maupun instansi lainnya. Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Budi Rianto dalam bukunya "Polri dan Aplikasi *E-government* dalam Pelayanan Publik" (2012:36) menjelaskan bahwasannya " *E-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi."

Pendapat lain, Menurut Zweers dan Plangue mendefenisikan electronic government antara lain:

> "electronic government berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan." (Zweers dan Plangue, 2001 : 13)

Berdasarkan pendapat diatas Egov adalah suatu kegiataan penyediaan informasi layanan atau produk secara *online* atau elektronik oleh instansi pemerintah tidak dibatasi oleh waktu dan tidak dapat ternilai dapat berpartisipasi disetiap lapisan masyarakat demi kepentingan masyarakat. Hal ini termasuk dalam penilitan peneliti dimana membahas terkait pelayanan DPMPTSP dalam pembuatan SIUP secara *online* hal ini dilakukan untuk kepentingan masayarakat dan memumadahkan masyarakat dalam pembuatan SIUP. Pemerintah dalam menjalankan tugas sebagai pelayan masyarakay harus mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan demi kemudahan dalam melakukan pelayanan.

Tujuan diadaknnya *e-Government* menurut Anwar, Khoirul dan Asianti pada tahun 2014 adalah:

a. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah
b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.
c. Menunjang *Good Governance* dan keterbukaan
d. Meningkatkan PAD

(Anwar, Khoirul dan Asianti, 2004:126).

Berdasarkan penjelasan di atas, *e-government* digambarkan sebagai sebuah aplikasi yang dibuat dan dilaksanakan oleh merintahan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan teknologi. Penggunaan media elektronik dalam sebuah pemerintahan sudah semestinya dilaksanakan, hal ini karena menjawab perkembangan teknologi di dunia sehingga pemerintah harus mengikuti perkembangan tersebut agar terus berkembang dan menjadi lebih baik.

Pendapat lain dari Rianto (2012:39) ada empat indikator keberhasilan *E-government*, yaitu :

> 1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data. 2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah. 3. Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik. 4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun teleconference.
> (Rianto, 2012:39)

Berdasarkan pemaparan di atas, indikator keberhasilan suatu penggunaan egovernment dapat dilihat dari: pertama, ketersediaan data dan informasi pada pusat data. Artinya informasi dari pusat data merupakan informasi yang mendasar diamana segala data dan informasi yang diperlukan terdapat di pusat data. Kedua, ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah. Artinya data yang ada di pusat akan dijadikan sebagai media promosi daerah guna meningkatkan

pemahaman masyarakat umum terhadap daerah tertentu. Ketiga, Ketersediaan aplikasi *E-government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik artinya penggunaan e-govenment dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada aparatur pemerintahan dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang telah diberikan guna meningkatkan pelayanan pubik kepada masyarakat. Keempat, letersediaan aplikasi dialog, artinya suatu aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah harus menyediakan sebuah faslitas yang bertujuan agar masyaraka dapat berinteraki secara langsung dengan pemrintah,fasiitas tersebut dapat berupa layanan sms, email dan lain sebagainya.

2.1.8 Pelayanan Elektronik (*Online*)

Pelayanan elektronik (*online*) merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada masyarakat baik berupa pelayanan perizinan, pelayanan informasi dan lainnya dengan memanfaatkan media elektronik sebagai sarana penunjang pelayanan tersebut. Pelayanan *online* dimaksudkan sebagai upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk mempermudah proses pelayanan dan memangkas waktu pelayanan. Menurut Rowley (2006: 339-59) menjelaskan bahwa layanan elektronik adalah: "perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan etailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan ". Berdasarkan pengertian diatas dapat kita ketahui bahwa layanan elektronik adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh pihak tertentu dengan memanfaatkan teknologi sebagi sarana dalam memberikan pelayanan secara *online*. beberapa yang berhubungan dengan

pelayanan *online* yaitu adanya penyedia layanan *online,* adanya penerima layanan dan sarana penunjang pelayanan secara *online*. penyedia layanan *online* dalam hal ini pemerintah, penerima layanan yaitu masyarakat dan sarana penunjang berupa perangkat keras komputer dan sambungan internet.

Penjelasan lain dikemukakan oleh Bank Dunia (dalam Indrajit, 2004:2) menjelaskan bahwa *e-government* adalah:

> "*E-government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of governmen)*" (Bank Dunia (dalam Indrajit, 2004:2)

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti jaringan area luas, internet dan mobile komputer) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang pemerintah lainnya. Penerapan *e-government* dalam suatu organisasi pemerintah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan. melalui media internet pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus bertatap muka langsung dengan pemohon sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para masyarakat.

Menurut Salam, (2007:282) menjelaskan bahwa "*e-government* merupakan sistem manajemen pemerintahan untuk layanan pembangunan dan layanan publik secara transparan,efisien, efektif, dan bertanggungjawab seperti yang dicita-citakan oleh good governance. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyeleanggaraan pemerintahan dilakukan sebagai upaya memberikan pelayanan yang transparan, efektif, efisien dan bertanggungjawab dalam upaya pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik.

2.1.9 Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government*

Lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-governmet perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan koomunikasi keseluruh wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interopabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manejeman dokumen dan informasi elektronik.
d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*.
e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat kita simpulkan bahwasannya penggunaan *e-goverenment* dalam suatu pemerintahan harus memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas. Penggunaan *e-goverenment* harus didasari untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. *E-goverenment* digunakan sebagai media pengembangan sistem manajema pemerintahan agar tertata lebih baik dari sebelumnya. Partisipasi dari pihak swasta maupun masyarakat

sangatlah pening, mengingat penggunaan *e-goverenment* sangatlah penting untuk pengembangan suatu usaha yang kita miliki dan media bagi masyarakat untuk mencari informasi seputar Pemerintahan. Kinerja yang baik ditandai dengan peningkatan kualitas dari SDM yang dimiliki dengan kemampuannya menerima perubahan dengan menggunakan media teknologi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Ukuran mengenai kulitas Pelayanan SIUP secara *online* yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bandung harus dilihat dari beberapa ukuran kulitas. Ukuran dalam penilaian tersebut menunjukan apakah pelayanan sudah berkulitas atau belum dalam pelayanan secara *online* dibidang SIUP yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak terkendala seperti masih banyaknya masyarakat menggunakan jasa calo, serta keterlambatan waaktu yang tidak sesuai dari proses pembuatan izin sampai hasil dalam pelayanan perizinan SIUP di kota Bandung .

Kota Bandung merupakan kota *Smart city, smart city* merupakan konsep dengan sebuah kota yang memiliki koneksi dalam berbagai bidang. Hal ini memberikan dampak praktis dan efisiensi dalam pengelolaan kota. Contohnya, penanggulangan masalah kemacetan,pelayanan, penumpukan sampah, perbaikan jalan rusak, dan untuk mengetahui kondisi masyarakat Kota Bandung.

Berdasarkan pemaparan diatas untuk mengkaji dan menganalisis pelayanan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tentang pelayanan Surat Izin Perdagangan (SIUP) secara *online*. Peneliti menggunakan

teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang di dalamnya terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu :

Pertama *Tangibles, Tangibles* meliputi fasilitas fisik diataranya yaitu sejauh mana Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam tahapannya memberi pelayanan mampu memberikan hasil yang maksimal kepada masyarakat dalam perizinan SIUP secara *online*. Kemudian sejauh mana penyampaian informasi dan pelayanan melalui *website* yang dikelola oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) guna untuk media informasi pelayanan. Peneliti akan mengkaji sejauh mana pelayanan dan pemberian informasi yang diberikan oleh Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui *website* DPMPTSP kot Bandung. Fasilitas fisik merupakan sarana dan prasarana nyata yang menunjang proses pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

1. Fasilitas fisik, Fasilitas fisik dalam penelitian ini yaitu ruang pelayanan, ruang tunggu, website, layanan interaktif, mobil keliling sebagai fasilitas pelayanan yang berdampak pada kenyamanan masyarakat.fasilitas fisik menajdi penunjanag keberhasilan perizinan SIUP secara *online* di kota Bandung.
2. Peralatan, Peralatan merupakan peralatan yang digunakan aparatur dalam melakukan tugas oprasioanalnya dalam proses pelayanan pembuatan SIUP secara *online*, baik itu berupa komputer, mobil keliling.

3. Sarana Komunikasi, sarana komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya mengenai pelayanan pembuatan SIUP secara *online*,

Kedua *Reliability*, *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Pada dasarnya kemampuan apratur yang memberikan pelayanan pada masyarakat lebih memberikan arahan atau memberi informasi dari yang sesuai dengan dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak apartur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya bilamana ada kesalahan apapun itu pihak aparatur lebih sigap dan tepat memperbaikinya. *Reliability* meliputi :

1. Kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat di DPMPTSP Kota Bandung. Dituntut kesigapan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan SIUP kepada masayarakatagar tidak timbul ketidakpercayaan dari masayarakat.

2. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada pembuatan SIUP secara *online* sesuai aturan.

Ketiga *Resvonsiveness, Resvonsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap cepat dan tepat keinginan aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap disini dapat diartikan bagaimana bentuk respon aparatur terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kemudian sejauhmana respon pihak aparatur dalam memberikan penjelasan terkait masyarakat yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, dan bilamana ada hal seperti itu apakah pihak apratur segera memberikan penyelesaian yang tepat dan cepat mengambil tindakan. *Responsiveness* meliputi :

1. Kesediaan membantu masyarakat merupakan rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan mengenai pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
2. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan pembuatan SIUP. SIUP yang terbit cepat dan tepat yang dapat menumbuhkan persepsi yang positif dari masayarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Keempat *Assurance, Assurance* meliputi kemampuan aparatur atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Memberikan pelayanan ketepatan waktu harus dilakukan oleh DPMPTSP dengan azas tugas dan fungsi yang dimilikinya dalam melayanai masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dalam pelayanan SIUP, pihak aparatur harus cepat dan tanggap dalam melayani dalam memberikan informasi dan harus mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat pihak yang ingin dilayanai akan tetapi hendaklah memberi pelatihan kepada pihak aparatur dalam meningkatkan kemampuan dan tugasnya. *Assurance* meliputi :

1. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh atau yang dimiliki oleh aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan SIUP secara *online* .
2. Kemampuan yang dimiliki DPMPTSP dalam memberikan pelayanan pembuatan SIUP secara *online* kepada masyarakat. Dalam hal ini dituntut aparatur DPMPTSP memiliki kemampuan khusus dalam melaksakan pelayanan perizinan secara *online.*

Kelima *Empathy, Empathy* meliputi kemudahan dalam hubungan yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan akan berjalan

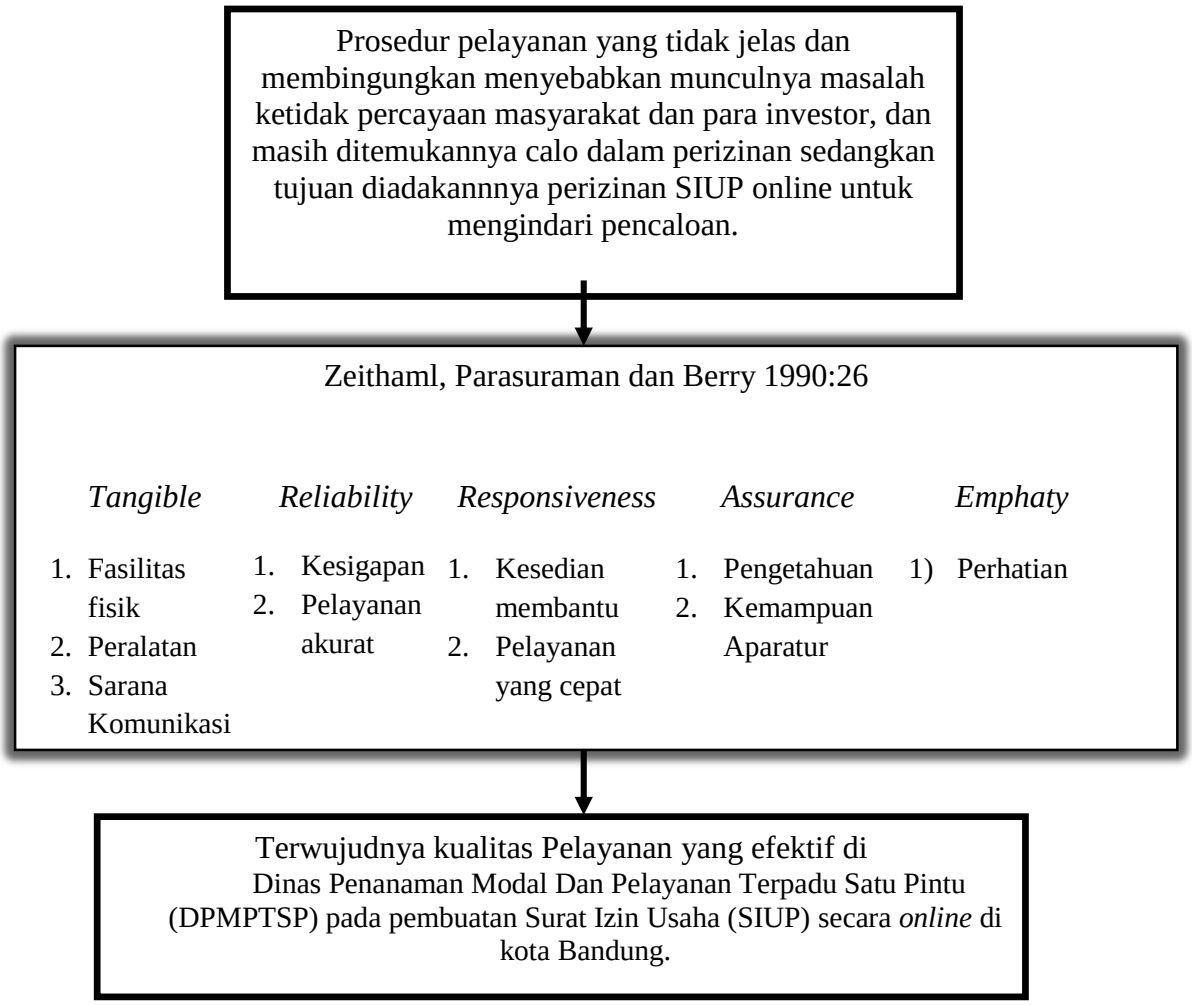
dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Kemudian dalam memberikan pelayanan yang baik pihak aparatur harus adil serta tidak menimbulkan *deskriminatif* layanan, harus menonjolkan sikap rendah hati sopan santun dan ramah tamah karena bilamana itu dilakukan akan terciptanya hubungan yang baik serta persepsi yang baik pula. *Empathy* meliputi :

1. Keramahan aparatur Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan mengetahui benar apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pembuatan SIUP secara *online.*
2. Kesamaan hak merupakan tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial sehingga terwujudnya keadilan dalam pelayanan dalam pelayanan SIUP secara *online* .

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan diatas yang telah dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry diharapkan dapat mencapai tujuan dalam pelayanan Kantor Imigrasi yang berkualitas pada pembuatan paspor. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut ;

Gambar 2.1

Model Kerangka Pemikiran



Sumber : (Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2018)

2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian di atas, proposisi penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada pembuatan Surat Izin Usaha (SIUP) secara online Kota Bandung ditentukan oleh beberapa dimensi yaitu *Tangible,* R*eliability, Responsivenes, Assurance, Emphaty*.