

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1. Penelitian Sebelumnya

Penelitian Sebelumnya yang disajikan pada Bab II ini berfungsi sebagai :

1. Salah satu sumber literatur bagi penulis dalam melakukan analisis hasil penelitian.
2. Berguna bagi penulis sebagai bahan perbandingan dalam melakukan analisis hasil penelitian.
3. Untuk menunjukkan bahwa hasil penelitian penulis adalah orisinal (bukan plagiat) dari hasil-hasil penelitian sebelumnya.

Seperti sudah penulis jelaskan pada Bab I bahwa judul penelitian penulis yaitu : “Kualitas Pelayanan Informasi Debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon”. Karakteristik penelitian penulis yaitu:

1. Lokasi penelitian adalah di Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Cirebon.
2. Konsep/variabel yang akan dikaji adalah kualitas pelayanan.
3. Teori kualitas pelayanan yang digunakan sebagai ‘pisau analisis’ dalam menganalisis hasil penelitian adalah teori kualitas pelayanan dari Albrecht dan Zemke.
4. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Selanjutnya penulis akan menyajikan perbandingan yang berisi perbedaan dan persamaan Penelitian Sebelumnya dengan penelitian penulis yang ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Perbandingan Penelitian Penulis dengan Penelitian Sebelumnya

No.	Penelitian Sebelumnya (Judul, Penulis, Tahun)	Perbandingan Penelitian Penulis dengan Penelitian Sebelumnya	
		Persamaan dengan Penelitian Penulis	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
1.	“Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) Perubahan Atas Sistem Informasi Debitur (SID)”. Aditya Rahman (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di Indonesia pada umumnya. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
2.	“Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Laporan Sistem Layanan Informasi Keuangan Bank Perkreditan Rakyat”. Putu Evi Nadya Christina, Ida Bagus Putra Atmadja & Ni Putu Purwanti (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Indonesia pada umumnya. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
3.	“Kesiapan Otoritas Jasa Keuangan dalam Menampung Perpindahan Sistem Informasi Debitur (SID) Menjadi Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) Otoritas Jasa Keuangan (Studi Kasus pada OJK Regional 9 Banjarmasin)”. Achmad Harfin (2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Regional 9 Banjarmasin. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
4.	“Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Solo”. Martina Dewi Satiti (2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Solo. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
5.	“Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Terhadap Sistem Layanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Regional 8 Bali dan

	Keuangan (SLIK) pada Kantor OJK Regional 8 Bali dan Nusa Tenggara”. I Gede Andika Yudiana, Ni Wayan Suartini & I Nyoman Gede Supraptha (2022)	menggunakan metode kualitatif.	Nusa Tenggara. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
6.	“Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Otoritas Jasa Keuangan Malang”. M. Ziya’ul Haqi & Agus Prianto (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menganalisis kualitas pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Malang. • Penelitian Sebelumnya menggunakan metode kuantitatif. • Penelitian Sebelumnya menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan tori kualitas pelayanan dari Parasuraman.
7.	“Penggunaan Sistem Informasi Debitur dari Sistem Layanan Informasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (SLIK OJK) Sebagai Alat Bukti Permohonan PKPU” Jimmy Simanjuntak (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Indonesia pada umumnya. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
8.	“Peran Aplikasi SLIK Sebagai Manajemen Risiko Dalam Mengurangi Kredit Bermasalah (Studi Kasus: Implementasi Slik dan Restruktisasi Oleh OJK)”. Meilisa Ayu Pratiwi, Ariel Anggata & Yudi Sukmono (2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Indonesia pada umumnya. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
9.	“Analisis Sentimen Pengguna SLIK OJK Menggunakan Naïve Bayes dengan Optimasi Information Gain and Smote” T. Darusalam & S. Alam (2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di OJK Bandung. • Penelitian Sebelumnya menggunakan metode kuantitatif. • Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
10.	“Peran Layanan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) dalam Meningkatkan Transparansi Akses Layanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian sama-sama menganalisis SLIK. • Penelitian sama-sama menggunakan metode 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi Penelitian Sebelumnya di Indonesia pada umumnya.

Debitur di Indonesia". Jessica Ringga Kaurany, Andang Sunarto & Miko Polindi (2025).	kualitatif.	• Penelitian Sebelumnya tidak menganalisis kualitas pelayanan.
---	-------------	--

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa Penelitian Sebelumnya sudah banyak penelitian di OJK yang menganalisis SLIK. Namun, tidak ada satu pun Penelitian Sebelumnya yang judul, metode penelitian dan teori yang digunakan yang sama dengan penelitian penulis. Dengan demikian, penelitian penulis bersifat orisinal (bukan plagiat dari Penelitian Sebelumnya).

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. Pelayanan Publik dalam Administrasi Publik

Administrasi publik yang dulu bernama administrasi negara telah berkembang sebagai suatu kajian akademis melalui lima paradigma yang saling tumpang tindih, yaitu (Thoha, 2014:18) :

1. Paradigma dikhotomi politik administrasi (1900-1926).
2. Paradigma prinsip-prinsip administrasi (1927-1937).
3. Paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik (1950-1970).
4. Paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1956-1970).
5. Paradigma administrasi negara sebagai administrasi negara (1970).

Kelima paradigma tersebut dikenal sebagai paradigma *Old Public Administration* (OPA). Dalam perspektif Keban (2014:4), OPA ini termasuk ke dalam paradigma *administration of public*. Dalam paradigma OPA, pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa dan sebagai regulator yang selalu

berinisiatif dalam mengatur dan mengambil langkah untuk masyarakat karena masyarakat diasumsikan pasif, kurang mampu, harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah.

Ide inti dari OPA menurut Thoha (2014:73) yaitu :

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
2. *Publik policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan (*implementation*) kebijakan publik.
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
5. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
6. Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hirarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirarki atas organisasi.
7. Nilai utama (*the primary values*) dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas.
9. Peran administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting* dan *budgeting*.

Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan telah menjadi tugas utama administrasi publik sejak paradigma OPA. Hal ini terlihat dari salah satu ide penting OPA yaitu “Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang”. Ide penting lainnya yaitu “Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya”.

Berdasarkan uraian di atas, tugas utama administrasi publik adalah memberikan pelayanan publik. Hal ini sesuai dikhotomi politik-administrasi yang menempatkan politik sebagai pembuat kebijakan dan administrasi sebagai pelaksana kebijakan, termasuk di dalamnya melakukan pelayanan publik.

Pada perkembangan selanjutnya, timbul ketidakpuasan dari banyak pihak terhadap praktik administrasi publik dalam OPA yang lebih mengedepankan kekuasaan. Hal itu kemudian menimbulkan konsep-konsep baru yang digagas oleh para pakar yang mengedepankan administrasi publik yang lebih profesional, responsif, partisipatif, akuntabel, adaptif, lebih mengutamakan publik, dan tidak berorientasi pada kekuasaan. Konsep-konsep baru ini menyebabkan paradigma OPA telah berubah menjadi paradigma baru yaitu paradigma Administrasi Publik Kontemporer yang meliputi *New Public Administration* (NPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), *Governance* dan *Good Governance*, serta *Sound Governance*.

Denhardt & Denhardt (2006:1) mengatakan bahwa administrasi publik kontemporer dewasa ini berkaitan dengan manajemen dari program-program publik (masyarakat). Administrasi publik bekerja pada semua tingkat pemerintahan dan mengelola berbagai bentuk organisasi non profit, asosiasi, dan kelompok kepentingan. Menurut Cooper, et.al. (1998:15), administrasi publik pada abad ke-21 ini menghadapi beberapa tantangan, antara lain globalisasi, kemajemukan, pengaruh budaya, keterbatasan sumber-sumber, meningkatnya kompleksitas hubungan antar pemerintah dan antar sektor, serta aspek hukum dan legal.

NPS merupakan konsep baru yang diperkenalkan pertama kali melalui tulisan Denhart dan Denhart dalam Jurnal *Public Administration Review* (2000) berjudul “*The New Public Service : Serving, Not Steering*”. Tulisan dalam jurnal ini kemudian dibukukan dengan judul yang sama pada tahun 2003.

Prinsip dalam NPS adalah “*Serving, not steering*” (melayani, bukan mengarahkan). Prinsip ini merupakan koreksi atau perbaikan dari salah satu prinsip NPM yang dikemukakan oleh Osborne & Gaebler (1997) yaitu “*Steering rather than rowing*” (mengarahkan ketimbang mengayuh). Paradigma NPS dimaksudkan untuk meng”*counter*” atau menentang paradigma administrasi yang menjadi arus utama (*mainstream*) saat itu yaitu paradigma NPM yang berprinsip “*run government like a business*” atau “*market as solution to the ills in public sector*”.

Denhardt & Denhardt (2003:18) menegaskan bahwa teori NPS memandang birokrasi sebagai alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan *legimate* secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori NPM, tetapi juga sebagai makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep NPS menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kerelaan aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah

harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap publik.

Denhardt & Denhardt (2003:20) juga menegaskan bahwa di dalam paradigma NPS, semua pihak ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton. Pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan seperti dalam NPM tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Di sini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. “*Citizens First*” harus menjadi pegangan atau semboyan pemerintah.

Denhardt & Denhardt (2003:30) mengemukakan tujuh prinsip NPS, yaitu :

1. Melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan pelanggan.
2. Memenuhi kepentingan publik.
3. Mengutamakan warganegara di atas kewirausahaan.
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis.
5. Menyadari kompleksitas akuntabilitas.
6. Melayani bukan mengarahkan.
7. Mengutamakan kepentingan masyarakat, bukan produktivitas.

Menurut Denhardt & Denhardt (2003:25), NPS memiliki sembilan karakteristik yaitu :

1. Dasar epistemologi; teori demokrasi, beragam pendekatan.
2. Konsep *publik interest*; kepentingan publik merupakan hasil dialog nilai-nilai.

3. Siapa yang dilayani; warga negara (*citizens*).
4. Peran pemerintah; melayani (melakukan negosiasi dan menjadi perantara beragam kepentingan di masyarakat dan membentuk nilai bersama).
5. Rasionalitas dan model perilaku manusia; rasionalitas strategis atau formal, uji rasionalitas berganda (politis, ekonomis, dan organisasional).
6. Akuntabilitas; banyak dimensi yaitu akuntabilitas pada nilai, hukum, komunitas, norma politik, profesionalisme, dan kepentingan *citizens*.
7. Diskresi administrasi; diskresi diperlukan tetapi bertanggung jawab dan jika terpaksa.
8. Struktur organisasi; struktur kolaboratif antara kepemimpinan eksternal (di luar pemerintah) dan internal (di dalam pemerintah).
9. Mekanisme pencapaian sasaran kebijakan; membangun koalisi antara pemerintah/badan publik, nonprofit dan swasta.

NPS memberikan nilai-nilai baru dalam paradigma administrasi publik kontemporer. Dalam NPS ini semua pihak turut berperan. Pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Isu tentang *justice*, *equity*, *participation* dan *leadership* yang tidak diperhatikan dalam NPM dan *Reinventing Government* justru mendapat perhatian utama dalam NPS ini (Rusli, 2015:45). Dalam paradigma NPS, negara bukan satu-satunya penyelenggara pelayanan karena ada kekuatan lain yang terlibat, sehingga terjadi keseimbangan peran dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam paradigma ini semua pihak terlibat dan tidak ada yang hanya menjadi penonton.

Jika dikaitkan dengan paradigma yang dikemukakan oleh Keban (2014:4), NPS ini menganut paradigma *administration by public*. Paradigma ini berorientasi pada pemberdayaan masyarakat dan lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi.

Subarsono (2014:139) menjelaskan pergeseran paradigma model pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 2.2.
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>customers</i>)	Warga negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>rowing</i>)	Mengarahkan (<i>steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga Negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek : akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar

			professional, kepentingan warga negara
--	--	--	--

2.2.2. Pelayanan Publik

2.2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan (*service*) merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2018:11), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler (Sinambela, 2011: 4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006:2) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dalam kata pelayanan selalu diikuti oleh kata “Publik”. Publik berasal dari kata dalam Bahasa Inggris yaitu “*Public*” di mana dalam Bahasa Indonesia kata “*Public*” tersebut diterjemahkan menjadi umum, masyarakat, negara atau publik. Menurut Syafiie dkk (1999: 18), arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Sedangkan menurut Sinambella (2011:5), kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik merupakan salah satu konsep utama yang dikaji dalam administrasi publik. Hal ini sesuai dengan pendapat Syafiie dkk (1999:94) bahwa administrasi publik memiliki empat konsep yaitu isu pembangunan, birokrasi publik, kebijakan publik, dan pelayanan publik.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pendapat lain dari Ratminto & Winarsih (2006:4) bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan,

baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Subarsono (2014:136) menjelaskan tentang pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawa tanah, berlangganan air minum, listrik, dan sebagainya.

Hardiyansyah (2018:16) menjelaskan pengertian dan unsur-unsur pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

2.2.2.2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, asas pelayanan publik yaitu :

1. **Transparansi**; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik yaitu :

1. **Kesederhanaan**; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. **Kejelasan**;

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 8. Kemudahan Akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas.
 10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.2.3. Ruang Lingkup dan Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari tiga macam yaitu :

1. Pelayanan barang publik, meliputi :
 - a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan jasa publik, meliputi :
 - a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan administratif, meliputi :
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik terdiri dari tiga kelompok yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokument-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik

2.2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dalam Bahasa Indonesia merupakan terjemahan dari kata dalam Bahasa Inggris yaitu “*Quality*”. Kata lain dari kualitas adalah mutu. Pengertian mutu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah (ukuran) baik buruk suatu benda. Sedangkan pengertian kualitas menurut Tjiptono (2014:15) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas atau mutu pelayanan publik menunjukkan seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dan seberapa puas publik (masyarakat/pelanggan) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

2.2.3.2. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2014:17) mengemukakan ciri-ciri atau atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Hardiyansyah (2018:55) mengemukakan bahwa untuk menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada

kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Parasuraman dan Berry (Moenir, 2016:98) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa yaitu :

1. *Realibility*, artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.
2. *Responsiveness*, yaitu kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara profesional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.
3. *Assurance*, adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.
4. *Empathy* (empati), adalah memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.
5. *Tangibles*, adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik di sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Hal yang sama dikemukakan oleh Zethaml et.al (Hardiyansyah, 2018:63) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dalam 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Realiability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketangapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator :
- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - Kemudahan dalam proses pelayanan.

- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- Petugas aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- Semua kebutuhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- Petugas melayani dengan sikap ramah.
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Hardiyansyah (2018:64), lima dimensi pelayanan publik tersebut menurut Zetham et.al. (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi yaitu :

1. *Tangible* (terlihat/terjamah); terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Realiable* (kehandalan); terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam mmenciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggap); kemamuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

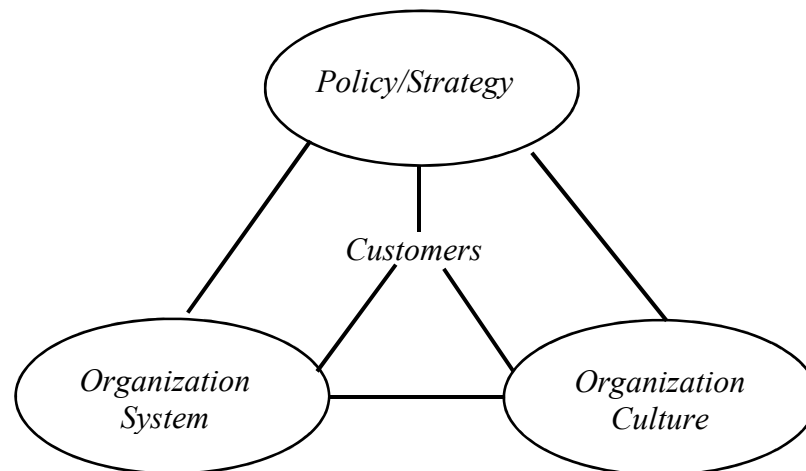
4. *Competence* (kompeten); tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik dari aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (ramah); sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (dapat dipercaya); sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (merasa aman); jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access* (akses); terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (komunikasi); kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan); melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berbagai kriteria kualitas pelayanan publik tersebut, lebih ditekankan pada aspek organisasi dan petugas atau sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan publik.

2.2.3.3. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Publik

Stamatis (Tjiptono, 2014:40) menjelaskan mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan 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. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi. Dengan demikian akan tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukkan dalam gambar di bawah ini.



Gambar 2.1.
Model *Total Quality Service*

Penjelasan dari gambar model *Total Quality Service* menurut Stamatis di atas yaitu sebagai berikut :

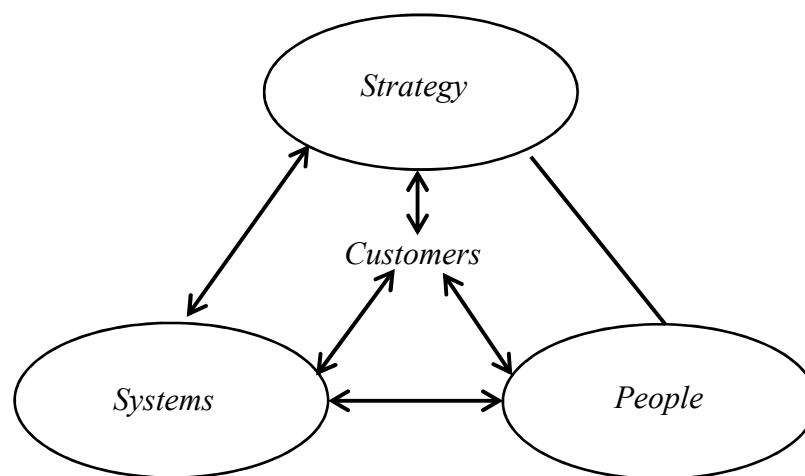
- Strategi : Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
- Sistem : Program, prosedur dan sumberdaya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- Budaya organisasi : Kualitas jasa dapat pula dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi (kekuasaan, peranan, prestasi, dan dukungan) berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan diberikan. Karakteristik budaya dan tata nilai yang dimiliki organisasi memungkinkannya merespon kebutuhan pelanggan secara positif dan menyampaikan pelayanan yang berkualitas.
- Tujuan keseluruhan : Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan kesinambungan.

Hampir sama dengan Stamatis, pakar lainnya yaitu Albrecht dan Zemke (2008:140) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari empat aspek atau dimensi yaitu :

1. *System*, yaitu sistem pelayanan.
2. *Strategy*, yaitu strategi pelayanan yang digunakan.

3. *People*, yaitu petugas pelayanan.
4. *Customer*, yaitu pelanggan (penerima pelayanan).

Keempat aspek tersebut dapat digambarkan sebagai segitiga pelayanan (*the service triangle*) dengan customer (pelanggan/penerima pelayanan) sebagai pusat segitiga yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.2.
Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*)

Menurut Albrecht & Zemke (2008:41), sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan – yang jelas dan pasti – serta mekanisme kontrol di dalamnya (*built in control*), sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Albrecht & Zemke (2008:42) menegaskan bahwa manajemen operasi layanan atau manajemen layanan menuntut kehati-hatian perhatian ke semua tingkat operasi bisnis dari tingkat strategi tertinggi formulasi ke berbagai level dan struktur, hingga pengiriman pelanggan pengalaman di garis depan. Albrecht & Zemke (2008:42) mengusulkan model *the service triangle* (segitiga pelayanan)

yang memungkinkan para pemimpin organisasi untuk menyatukan kebenaran kritis dari strategi bisnisnya, kebutuhan budayanya, dan desainnya infrastruktur menjadi konsep terpadu untuk kesuksesan kompetitif. Dengan menempatkan pelanggan di pusat segitiga, perusahaan jasa menyatakan bahwa pelanggan akan memandu keputusan bagaimana organisasi beroperasi.

Menurut Albrecht & Zemke (2008: 42), strategi menguraikan cara unik organisasi untuk menang dan mempertahankan bisnis pelanggan, dengan paket nilai pelanggan tertentu, yaitu kombinasi hal dan pengalaman yang ditawarkannya kepada pelanggan. Orang-orang bagian dari segitiga layanan mengacu pada seluruh budaya organisasi, tidak hanya kepada orang-orang 'penyampaian layanan' di garis depan. Berbagai departemen di organisasi memperlakukan satu sama lain sebagai pelanggan juga. Akhirnya, yang dirasakan karyawan adalah cara yang dirasakan pelanggan. Bagian sistem dari segitiga mengacu pada seluruh infrastruktur dari organisasi. Semua struktur organisasi, hubungan fungsional, fasilitas fisik, sistem informasi, prosedur, aturan, dan peraturan harus ramah pelanggan dalam desain mereka.

Model *Total Quality Service* dan Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*) sama-sama menempatkan *customer* (pelanggan) pada pusat segitiga. Hal ini menunjukkan bahwa kedudukan pelanggan adalah sangat penting yaitu sebagai sentral atau pusat perhatian dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan konsep warga sebagai panglima tetapi dalam praktiknya masih sulit seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2020:194) : “Kesulitan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang terintegrasi, sederhana, dan mudah diakses,

utamanya muncul karena pemerintah belum mampu menempatkan warga sebagai pusat perhatian”.

Teori kualitas pelayanan dari Albrecht dan Zemke (2008) itu digunakan oleh penulis sebagai pisau analisis dalam Tesis ini karena :

1. Teori tersebut sesuai dengan masalah yang dihadapi dalam pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon yaitu :
 - a. Dalam aspek *system*, terdapat masalah yaitu SLIK sering mengalami gangguan teknis.
 - b. Dalam aspek *people* (petugas pelayanan), terdapat masalah yaitu jumlah petugas yang kurang memadai dan petugas kurang teliti dalam menginput data.
 - c. Dalam aspek *customers* (pelanggan), terdapat masalah yaitu masyarakat pemohon salah dalam menginput data dan tidak memiliki email untuk pengiriman data SLIK kepada masyarakat pemohon.
2. Teori tersebut lebih lengkap daripada teori-teori kualitas pelayanan lainnya karena teori-teori lainnya hanya berfokus pada aspek *people* (petugas pelayanan) seperti *reliability* (keandalan petugas), *responsiveness* (respon yang cepat dari petugas), dan *emphaty* (empati dari petugas). Teori-teori lain tidak membahas aspek-aspek lain seperti *system*, *strategy* dan *customers* seperti dalam teori Albrecht dan Zemke padahal aspek-aspek tersebut sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan.

2.3. Kerangka Pemikiran

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK merupakan penyelenggara pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

SLIK merupakan sistem sangat penting dalam dunia keuangan di Indonesia karena berfungsi untuk menghimpun dan menyajikan informasi riwayat keuangan debitur guna mendukung proses penilaian kelayakan kredit, manajemen risiko, dan pengawasan. SLIK menjadi isu yang sangat penting apalagi saat ini penggunaannya tidak lagi hanya sebagai pendukung transparansi kredit, pengurang risiko kredit macet maupun peningkatan akses kredit bagi kepada masyarakat oleh industri keuangan, tetapi juga telah digunakan sebagai salah satu dokumen persyaratan untuk melamar pekerjaan maupun memperpanjang kontrak kerja pada industri atau perusahaan tertentu. Kini masyarakat harus lebih memperhatikan reputasi diri (nama baik) berkaitan dengan riwayat atau historis pembayaran fasilitas kredit pada seluruh industri jasa keuangan yang dimilikinya.

Dalam memberikan pelayanan informasi debitur SLIK tersebut harus diwujudkan kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut teori *the service triangle* yang dikemukakan oleh Albrecht & Zemke (2008) yang terdiri dari :

1. *System*, yaitu sistem pelayanan.
2. *Strategy*, yaitu strategi pelayanan.
3. *People*, yaitu petugas pelayanan.

4. *Customer*, yaitu pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon belum optimal yaitu dalam aspek sistem belum terintegrasi, belum memiliki standar pelayanan dan SOP yang tertulis, sistem sering mengalami gangguan teknis, strategi pelayanan belum terintegrasi, jumlah petugas pelayanan kurang memadai, masih terjadi kesalahan petugas dalam menginput data pada sistem, literasi digital masyarakat pemohon belum optimal. Selain itu, juga terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon sudah optimal dalam aspek Komitmen yang tinggi dari pimpinan dan pegawai, pengalaman pegawai dalam bekerja, kepuasan masyarakat relatif baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur SLIK yang optimal, maka diperlukan berbagai upaya. Jika kualitas pelayanan permohonan informasi debitur SLIK optimal, maka akan terwujud kepercayaan masyarakat yang dilayani kepada OJK Cirebon.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

2.4. Proposisi

Bedasarkan pertanyaan-pertanyaan masalah (*problem questions*) pada Bab I, maka penulis kemukakan proposisi yaitu jawaban sementara dari pertanyaan-pertanyaan masalah tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon belum optimal sebagaimana terlihat dari dimensi-dimensi kulaitas pelayanan menurut Albrecht & Zemke yang belum terpenuhi secara optimal yang meliputi *System, Strategy, People* dan *Customer*.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi yaitu dalam aspek sumber daya manusia (petugas pelayanan dan masyarakat pemohon), strategi pelayanan, dan teknologi informasi.
3. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan permohonan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon tetapi upaya-upaya tersebut belum sepenuhnya dapat mewujudkan kualitas pelayanan secara optimal dalam pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan.