

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Pelaksanaan**

##### **1.1.1 Pengertian Pelaksanaan**

Pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.

Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program

yang ditetapkan semula. Berikut pengertian pelaksanaan menurut beberapa ahli.

Pelaksanaan menurut Georgri R Terry (2004:115)

mengemukakan bahwa

“Pelaksanaan adalah sebagai usaha untuk menggerakkan anggota kelompok dengan berbagai cara hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan dan anggota perusahaan yang bersangkutan hingga mereka tergerak untuk mencapai sasaran itu.

Hersey dan Blanchard mengemukakan bahwa (2008:65)

“Actuating (pelaksanaan) adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan yang ada dalam diri seseorang kepada kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan”.

Jadi pengertian pelaksanaan dari pengabungan teori menurut ahli di atas adalah kegiatan untuk mendorong atau menggerakkan seseorang atau semua anggota kelompok agar mau berusaha untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **1.1.2 Fungsi Pelaksanaan**

Menurut Anggowo (2008:40) fungsi pelaksanaan antara lain sebagai berikut :

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan dan pemberi motivasi kepada pekerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.

- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- d. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi.

Di bawah ini peneliti menulis fungsi pelaksanaandari pengabungan teori beberapa ahli di atas, antara lain sebagai berikut.

- a. Untuk mempengaruhi seseorang supaya bersedia menjadi pengikut.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan secara rutin mengenai pekerjaan.
- c. Untuk membuat seseorang atau orang-orang suka untuk mengerjakan tugas dengan baik.

Jadi setelah beberapa ahli menjelaskan tentang teori fungsi pelaksanaan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa fungsi pelaksanaan antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja dengan baik.
- b. Untuk membuat semua anggota kelompok suka untuk mengerjakan pekerjaan dengan benar.

### 1.1.3 Prinsip- Prinsip Pelaksanaan

Menurut Kurniawan (2009:87) prinsip-prinsip pelaksanaan antar lain sebagai berikut :

- a. Memperlakukan pegawai dengan sebaik-baiknya.
- b. Mendorong pertumbuhan dan perkembangan manusia
- c. Menanamkan hasil yang baik dan sempurna.
- d. Mengusahakan adanya keadilan tanpa pilih kasih.
- e. Memberikan kesempatan yang tepat dan bantuan yang cukup.
- f. Memberikan dorongan untuk mengembangkan potensi dirinya.

Sedangkan menurut Daryanto (2013:88) prinsip-prinsip pelaksanaan antar lain sebagai berikut :

- a. Sinskronisasi antar tujuan organisasi dengan tujuan anggota.
- b. Suasana kerja yang menyenangkan.
- c. Hubungan kerja yang harmonis.
- d. Tidak memperlakukan bawahan sebagai mesin.
- e. Pengembangan kemampuan bawahan sampai tingkat maksimum.
- f. Penempatan personel dengan tepat.
- g. Imbalan yang sesuai dengan jasa yang di berikan.

Jadi setelah beberapa ahli menjelaskan tentang teori prinsip-prinsip pelaksanaan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelaksanaan antara lain sebagai berikut :

- a. Tujuan organisasi dan anggota organisasi harus sama.
- b. Penempatan personel dengan tepat.
- c. Hubungan kerja yang baik atau serasi.
- d. Imbalan atau gaji yang sesuai dengan jasa yang telah diberikan

#### **1.1.4 Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan**

Menurut Sukarna (2011:83) untuk berhasilnya dari suatu pelaksanaan tergantung kepada faktor-faktor di bawah ini :

- a. Kepemimpinan. (Leadership)
- b. Sikap dan moral. (Attitude and Morale).
- c. Tatahubungan (Communication)
- d. Perangsang (Incentive)
- e. Supervisi (Supervision)
- f. Disiplin (Discipline)

Sedangkan menurut Syamsir Torang faktor-faktor mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan antara lain sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan (Leadership)
- b. Pengawasan (Supervision)
- c. Komunikasi (Communication)

d. Perintah (Order)

Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan dari pengabungan teori beberapa ahli di atas antara lain sebagai berikut :

a. Kepemimpinan (Leadership)

b. Pengawasan (Supervision)

c. Tata hubungan (Communication)

d. Perintah (Order)

e. Perangsang (Incentive)

## **1.2 Good Governance**

### **1.2.1 Pengertian Good Governance**

Menurut Peraturan Menteri dalam Negeri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permendagri PAN) No. 13 Tahun (2009) tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat, mengartikan good governance sebagai “suatu konsep dalam pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat, dan swasta secara proporsional sebagai tiga pilar utama.

Sedangkan Abdul Halim dan Damayanti dalam Indah dan Asri Dwija Putri (2018) memberikan definisi good governance sebagai penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Garis besar pengertian dari konsep ini menunjukkan bahwa siapapun yang

berperan dan apapun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik.

*Good governance* menurut Taschereau dan Campos sebagaimana dikutip (Thoha, 2014) :

“suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (government), rakyat (citizen) atau *civil society*, dan usahawan yang berada di sector swasta”

Pengertian *Good Governance* menurut Sukrisno Agoes (2011:101)

:

“Sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata Kelola pemerintahan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya.”

### 1.2.2 Ciri-Ciri Good Governance

Good Governance atau tata kelola pemerintahan yang baik dapat diketahui dengan melihat beberapa ciri dan karakteristiknya. Menurut Laode Ida (2002), tatakelola pemerintahan yang baik memiliki setidaknya lima ciri dan karakteristik sebagai berikut.

1. **Terwujudnya interaksi** yang baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat, terutama bekerja sama dalam pengaturan kehidupan sosial politik dan sosio-ekonomi.

2. **Komunikasi**, adanya jaringan multisistem (pemerintah, swasta, dan masyarakat) yang melakukan sinergi untuk menghasilkan output yang berkualitas.
3. **Proses penguatan diri sendiri** (*self enforcing process*), ada upaya untuk mendirikan pemerintah (*self governing*) dalam mengatasi kekacauan dalam kondisi lingkungan dan dinamika masyarakat yang tinggi.
4. **Keseimbangan kekuatan** (*balance of force*), dalam rangka mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan (*sustainable development*), ketiga elemen yang ada menciptakan dinamika, kesatuan dalam kompleksitas, harmoni, dan kerja sama.
5. **Independensi**, yakni menciptakan saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintah, swasta, dan masyarakat melalui koordinasi dan fasilitasi.

Kelima ciri dan karakteristik diatas tersebut menurut Laode Ida muncul pada pemerintahan yang telah menerapkan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Jika ciri tersebut tidak ada maka bisa jadi *good governance* tidak tercapai pada pemerintahan tersebut.

Dalam dokumen kebijakan united nation development programme (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

1. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
2. Menjamin adanya supremasi hukum.
3. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
4. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh stakeholder.

### 1.2.3 Prinsip-Prinsip Good Governance

Berdasarkan PP No. 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Negeri Sipil, menyatakan dalam pemerintahan yang baik harus memiliki prinsip-prinsip yaitu:

1. Profesionalitas Meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Akuntabilitas Meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi Menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan Prima Penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana, dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. Demokrasi dan partisipasi Mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak untuk menyampaikan pendapat dalam

proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

6. Efisien dan efektif Menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM, dan memperhatikan nilai-nilai hidup masyarakat.

Menurut United Nation Development Program (UNDP) prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. politik, ekonomi, dan administrasi dan interaksi yang Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut :

#### 1. Partisipasi

Negara memiliki hak dan aspirasi yang suara pengambilan keputusan, masingmasing, berserikat dan berpendapat Partisipasi dengan kepentingan yang secara langsung dibangun dalam maupun kebebasan untuk berpartisipasi luas ini perlu baik Setiap orang atau warga lembaga perwakilan, sesuai sama dalam proses suatu tatanan kebebasan, serta secara konstruktif.

#### 2. Kepastian Hukum

Kerangka ditegakkan serta dipatuhi haruslah hukum dan hak azasi manusia berkeadilan dan dapat secara utuh (impartialy), aturan hukum dan prundangan-undangan terutama tentang atuaran.

### 3. Transparasi

Kerangka kebebasan membutuhkannya dan harus aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dimengerti dan informasi harus sehingga dapat monitoring dan evaluasi digunakan harus dibangun sebagai alat dapat dalam yang dapat secara bebas disediakan secara Transparansi memadai dan mudah di akses oleh mereka.

### 4. Tanggung jawab

Setiap institusi dan oleh ditunjukkan Responsivitas yang sangat dengan ketidak selarasan organisasi diprogramkan dan dijalankan publik dengan kebutuhan berbagai pihak yang berkepentingan. upaya untuk melayani diarahkan. Hal tersebut jelas menunjukkan pelayanan yang diberikan dan keinginan masyarakat yang pelayanan dan kebutuhan masyarakat oleh organisasi publik, maka kinerja Keselarasan antara program dan kegiatan prosesnya harus kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

### 5. Beorientasi Konsensus

Bagi berbagai untuk sebagai berbagai kebijakan atau bertindak kepentingan akan kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan Pemerintahan akan ditetapkan Baik (*Good Governance*) pihak, consensus masing-masing dan pemerintah.

6. Berkeadilan

Pemerintah dalam upaya meningkatkan maupun yang baik akan yang sama perempuan untuk memelihara kualitas kesempatan terhadap laki-laki hidupnya baik memberikan mereka.

7. Efektifitas dan Efisien

Setiap yang diarahkan untuk menghasilkan sesuatu kebutuhan yang sebaikdari berbagai sumber melalui baiknya benar-benar pemanfaatan yang tersedia sesuai dengan proses kegiatan dan kelembagaan.

8. Akuntabilitas

Para keputusan pertanggungjawaban pengambil Negara dalam organisasi sector pelayanan dan warga halnya kepada para pemilik (*stakeholder*) madani memiliki (*Decision Maker*) sebagaimana (akuntabilitas) kepada public.

9. Para dan jangka panjang manusia pemimpin, bersamaan dengan dan pembangunan dirasakannya kebutuhan untuk luas tentang penyelenggaraan tersebut dan warga negara memiliki

perspektif yang Pemerintahan pembangunan yang baik (*Good Governance*).

#### **1.2.4 Tujuan Good Governance**

Menurut PERMENPAN Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, *good governance* memiliki tujuan sebagai berikut:

1. [Birokrasi](#) yang bekerja secara bersih sesuai dengan koridor nilai-nilai Pancasila sehingga dapat mencegah timbulnya berbagai tindak penyelewengan seperti
2. KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme). Birokrasi yang bekerja secara efisien, efektif dan produktif sehingga mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) kepada masyarakat.
3. Birokrasi yang bekerja transparan (terbuka), namun tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.
4. Birokrasi yang melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima kepada publik.
5. Birokrasi yang akuntabel atau bertanggung jawab.

#### **1.2.5 Manfaat Good Governance**

Berikut manfaat dari penerapan *Good Governance*:

1. Kebijakan yang dikeluarkan pemerintah akan lebih dipercaya dan ditrapkan karena tercapainya kesimbangan dalam pengelolaan dan kebijakan yang dibuat berdasarkan prinsip transparansi, *independence*, kesetaraan, akuntabilitas, dan konsep responsibilitas.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta mengambil kebijakan publik.
3. Meningkatnya moral dan rasa tanggung jawab sosial di antara masyarakat yang kedepannya akan memberikan dampak yang baik.
4. Timbulnya rasa kepercayaan di antara pemerinta dengan warga negara maupun masyarakat global. Hal ini tentu akan memberikan pengaruh terhadap sistem investasi di dunia internasional yang lebih sehat.
5. Terciptanya sistem pemerintahan yang lebih kondusif, karena tata pelaksanaanya bersih, tranparan, efisien, efektif, dan akuntabel.
6. Sistem keuangan yang lebih baik, kuat, dan transparan, termasuk terkait audit internal dan eksternal.
7. Kebijakan sosial, ekonomi, politik, dan kebijakan lain sebagainya dapat dijalankan lebih maksimal karena berorientasi dengan prinsip-prinsip yang ada.

8. Administrasi yang lebih kompeten.
9. Terhapusnya atau hilangnya peraturan dan tindakan yang sekiranya bersifat diskriminatif terhadap seseorang warga Negara, golongan masyarakat, dan kelompok tertentu.
10. Kebijakan hukum yang lebih terjamin konsistensi dan kepastiannya baik pada tingkat daerah maupun pusat.

### **1.2.6 Good Governance dalam Pelayanan Publik**

*Good Governance* dalam pelayanan publik adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik dengan kegiatan yang diteruskan organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di miliki.

Adapun undang-undang yang mengatur tentang *good governance* dan pelayanan publik adalah Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Sinambela (2008:5). Pelayanan publik dalam pemerintah yang baik harus memenuhi kualitas yang dipahami, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993

pedoman pelayanan yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Pelayanan publik adalah suatu upaya untuk memberikan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh unit organisasi atau pihak-pihak yang berkepentingan secara terbuka kepada pihak-pihak yang memberikan pertanggungjawaban.
2. Transparansi dalam pelayanan publik adalah “keterbukaan dalam mengandung arti prosedur atau tata cara dalam waktu penyelesaian yang berkaitan dengan proses pelayanan .
3. Responsivitas pelayanan publik adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun pengguna layanan.
4. Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan adalah suau pelayanan yang menghasilkan kegiatan yang baik, tepat waktu yang sesuai yang diharapkan dengan biaya yang murah. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, serta prospek pelayanan publik di masa datang.

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma *good governance*, dalam prosesnya tidak

hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. paradigma *good governance*, mengedepankan proses dan prosedur, di mana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan kekuasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru.

Namun keterkaitan antara konsep *good governance* dengan konsep *public services* sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah. Diharapkan untuk ke depannya pelayanan yang diberikan melalui *good governance* akan menjadikan lebih mudah dalam memperoleh pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di pemerintahan serta tidak membutuhkan biaya yang besar untuk memperoleh sebuah pelayanan. Dengan melaksanakan *good governance* dalam pelayanan publik maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil saling menjaga, *support* dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Adanya keterkaitan dan pengaruh yang sangat signifikan antara *good*

*governance* dalam pelayanan publik, hal ini dikarenakan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, diperlukan atau diterapkan pada *good governance*.

### **1.3 Pelayanan Publik**

#### **1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007 : 4-5) menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa :

“Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memaparkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu :

1. Pelayanan Barang dan Jasa Pelayanan publik.

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik di kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah.

2. Pelayanan Administratif.

Pelayanan publik dalam kategori meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh 13 instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundangundangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan

publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

### **1.3.2 Ciri-Ciri Pelayanan Publik**

Menurut Kasmir (2006:34) pelayanan publik yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk diterapkan pada instansi negeri ataupun swasta karena pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **1.3.3 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

1. Perosedur Pelayanan Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar dari pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.
2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. Biaya Pelayanan Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rincinya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi layanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.
4. Produk Pelayanan Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk 17 pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.
5. Sarana dan Prasarana Saranan dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelyanan.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan

dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

#### **1.3.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Menurut Bharata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Sedangkan, Kasmir (2006:34) mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah pelanggan sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah pelanggan.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

### 1.3.5 Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas - asas pelayanan publik menurut keputusan KEMENPAN

Nomer 63/2003 sebagai berikut:

- a) **Transparansi** : bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas** : dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c) **Kondisional** : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif** : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) **Kesamaan hak** : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban** : pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a) Kepentingan umum
- b) Kepastian hukum
- c) Kesamaan hak
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban
- e) Keprofesionalan
- f) Partisipatif
- g) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h) Keterbukaan
- i) Akuntabilitas
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k) Ketepatan waktu
- l) Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

### 1.3.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan KEMENPAN (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip pelayanan umum yaitu :

- a) **Kesederhanaan** : Prosedur pelayanan public tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b) **Kejelasan :**

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) **Kepastian waktu :** Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) **Akurasi :** Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) **Keamanan :** Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) **Tanggung jawab :** Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan. pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) **Kelengkapan sarana dan prasarana kerja :** Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

- h) **Kemudahan Akses** : Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) **Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan** : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) **Kenyamanan** : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainya.

Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Adil dan tidak diskriminatif.
- b) Cermat.
- c) Santun dan ramah.
- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut.
- e) Profesional.
- f) Tidak mempersulit.

- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
- h) Menjunjung tinggi nilai I – nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, atau kewenangan yang dimiliki.

