

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan public ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pelayanan public menurut undang-undang no.25 tahun 2009 ialah 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut (Budiman, 1998 : 60) mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sedangkan pengertian pelayanan menurut tjokroamidjojo (2000:31) adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang ataupun jasa yang diperlukan seseorang atau diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka akan puas.

Sementara itu pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersuli, sederhana bukan berbelit-belit terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang (Budiman. 1998:15).

Menurut syafuddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Kelembanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baik cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi, seperti di instansi pemerintah terlihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara langsung dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Nugroho (2009:76) yaitu:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai dasar acuan yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik. (Sinambela 2006:40)

pelayanan yang baik terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *service excellence* meliputi:

1. Keamanan adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.
2. Kenyamanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama pelayanan dilakukan.
3. Keramahan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang ketika dilayani.
4. Ketepatan adalah kemampuan penyedia layanan untuk selalu memberi ketepatan informasi, waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas kepada masyarakat (Tjiptono, 2001:64-65).

## 2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam Instansi Pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan kesepuluh prinsip pelayanan publik:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara 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 penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 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, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### k. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Undang- Undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik itu 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.

Sedangkan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan aalah segala bentuk kegiatan pelayaan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kegiatan pelayanan umum merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dalam pembangunan. Menurut Inu Kencana Syafiie (2003:116-117) ada tiga pokok unsur dalam pelayanan:

- 1 Biaya relative harus lebih rendah;
- 2 Waktu untuk mengerjakan relative cepat dan;
- 3 Mutu yang diberikan relative lebih bagus.

Jadi, pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalag pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan itu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah segala sesuatu aktivitas yang dilakukan oleh seorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara langsung yang telah diatur dalam peraturan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Di segala segi masyarakat membutuhkan pelayanan baik itu dalam bentuk jasa maupun barang. Pelayanan yang diinginkan masyarakat ialah pelayanan yang tanpa membedakan suatu sama lainnya.

Pelayanan publik ataupun pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang 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.

### **2.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 4**

- a. Kepentingan umum;
 

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum;
 

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kesamaan hak;  
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;  
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan;  
Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif;  
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskrimatif;  
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan;  
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas;  
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

- k. Ketepatan waktu; dan

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

## 2.4 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

## 2.5 Etika Pelayanan Publik

Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi Aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika birokrasi harus diarahkan kepada kebijakan-kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat. Dalam buku Agus Dwiyanto (2008:192) perilaku Aparat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

birokrasi yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa lain. Etika pelayanan publik merupakan bidang etika terapan atau etika praktis. Dengan demikian, etika pelayanan publik tidak berkaitan dengan perumusan standar etika baru, tetapi berkaitan dengan penggunaan atau penerapan standar-standar etika yang telah ada. Jelasnya, etika pelayanan publik berkaitan dengan prinsip-prinsip atau standar-standar moral dalam menjalankan tanggung jawab peran Aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik. Etika pelayanan dalam kinerja pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari Aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa ditempatkan sebagai tujuan utama.

Fokus utama dalam etika pelayanan publik adalah apakah Aparatur pelayanan publik, pegawai negeri atau birokrasi telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat dibenarkan dalam sudut pandang etika. Karena etika bersangkutan paut dengan bagaimana agar manusia mencapai kehidupan yang baik, maka penerapan etika dalam konteks

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan publik dimaksudkan agar pelayanan kepada masyarakat oleh Aparatur birokrasi benar-benar memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008:168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan profesional standart (kode etik), atau moral atau right rules of conduct(aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi Dwngardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. Selain itu, Rohman, dkk (2010:24) mendefenisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

## 2.6 Pelayanan Prima

Nina Rahmayanti (2010:17) mengatakan bahwa layanan prima itu:

- a. Layanan prima adalah pelayanan yang baik dan melampaui harapan pelanggan;
- b. Layanan prima adalah layanan yang memilik khas kualitas (quality nice);
- c. Layanan prima adalah layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selau mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal);

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan.

Menurut Sedarmayanti (2009:249) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah).

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa;
- b. Pelayanan prima ada bila terdapat standar pelayanan;
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik sapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal;
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas: masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

Dalam buku Sinambela, dkk (2010:8) Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN, variabel yang dimaksud adalah:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani;
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah;

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam kegiatan pelayanan;
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Untuk mewujudkan pelayanan yang prima maka suatu organisasi harus memenuhi kepuasan dari pelanggannya (masyarakat). Agar kepuasan masyarakat dalam pelayanan terwujud sebelumnya organisasi itu memahami siapa masyarakat yang akan dilayani.

## 2.7 Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan ini meliputi:

- a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengadua.

#### c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### d. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan da tingkat lanjut.

**2.8 Kualitas Pelayanan**

Kualitas sebagaimana yang dipertensikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhannya (Lupiyodi, 2006:175). Sedangkan menurut Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

**2.9 Depinisi Konsep**

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dalam penelitian ini, maka diperlukan batasan-batasan yang jelas terhadap variable penelitian ini.

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparatur pemerintah yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

a. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kepastian waktu merupakan pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
2. Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar. Tepat dan sah
3. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesain keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
4. Sarana dan prasarana dan hasil budidaya manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang untuk kepentingan pertahanan Negara dalam rangka mendukung kepentingan nasional.

b. Standar pelayanan publik

1. Prosedur pelayanan merupakan yang dibakukan, bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Biaya pelayanan yaitu biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan .

c. Tingkat kepuasan masyarakat

Ukuran keberhasilan masyarakat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayan. Kepuasan penerima pelayanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

d. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat atau pejabat yang tugas pokoknya khusus membantu pimpinan untuk melaksanakan tugasnya masing-masing, pengawasan fungsional biasanya bersifat internal
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan.

### 2.10 Indikator Penelitian

Indikator Penelitian dalam tulisan ini adalah merujuk pada Keputusan Menpan No 63/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, dan dijelaskan dengan Tabel dibawah ini.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
Kualitas Pelayanan (Kepmenpan No 63/2003)	Prinsip Pelayanan Publik	a. Kepastian Waktu b. Akuransi c. Tanggung Jawab d. Sarana dan Prasarana
	Standar Playanan Publik	a. Prosedur Pelayanan b. Biaya Pelayanan
	Tingkat Kepuasan Masyarakat	a. Kecepatan Pelayanan b. Kesopanan dan Keramahan petugas c. Kenyamanan Lingkungan
	Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	a. Pengawasan Melekat b. Pengawasan Fungsional c. Pengawasan Masyarakat

Sumber: Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang Kualitas Pelayanan