

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain biar sesuai haknya.

Menurut Groomros (2014:27) Pelayanan merupakan 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 memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan merupakan aktivitas dan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berusaha untuk ,memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan atau konsumen merasa diperhatikan oleh perusahaan keberadaannya.

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departmen di dalam perusahaan.

Menurut Mulyadi (2015:5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang.

Sedangkan menurut Azhar (2015:195) juga menjelaskan bahwa Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.

Dari kedua definisi prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa

orang dalam satu departemen atau lebih, yang disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Pada umumnya pekerjaan klerikal terdiri dari penulisan, pemberian kode, perbandingan, penggandaan, pemilihan, perhitungan, dan pembuatan daftar.

2.2.2 Karakteristik Prosedur (www. Pahlevi.Net)

Berikut ini adalah beberapa karakteristik dari prosedur, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggungjawab.
5. Menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
6. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi.
7. Mencegah terjadinya penyimpangan.
8. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja dari suatu unit organisasi

2.2.3 Manfaat Prosedur (www.jagad.id.com)

Suatu prosedur dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.

5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik (kepri.kemhukum.go.id)

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2013 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2013 tentang Pedoman Umum.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

2.3.2 Standar Pelayanan Publik (www.bsn.go.id)

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty (2015:89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik (perkumpulanidea.or.id)

Pengertian prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Winarsih (2012: 21-23) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
 - i) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - ii) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - iii) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, maksudnya adalah 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, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

2.4 Pengertian Jasa

Menurut Zeithaml dan Bitner (2012:22) Jasa merupakan aktivitas ekonomi dengan pengeluaran (output) selain produk yang dikonsumsi dan diproduksi pada waktu yang bersamaan yang memberikan nilai plus dan tidak berwujud bagi pembelinya.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) Jasa adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu tindakan yang diberikan oleh penyedia jasa pada pihak yang membutuhkan jasa sesuai dengan kebutuhan, jasa berbentuk berwujud atau tidak berwujud dan dapat menciptakan rasa puas pada diri pelanggan.

2.5 Karakteristik Jasa

Karakteristik jasa merupakan sifat dari jasa yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang berfungsi untuk membedakan produk barang. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:223), terdapat empat point karakteristik jasa, yaitu :

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang jika barang merupakan suatu objek atau benda maka jasa adalah perbuatan, kinerja (performance) atau usaha, bila barang dapat dimiliki maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki meskipun sebagian besar dapat berkaitan dan didukung dengan produk fisik.

2. *Variability*

Jasa bersifat nonstandart dan sangat variable. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang sudah terstandart, pada kualitas pelayanan jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi.

3. *Inseparability*

Barang bisa diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi sedangkan jasa di lain pihak umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

4. *Perishability*

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang terwujud

yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

2.6 Kualitas Pelayanan

2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:228), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk

Berdasarkan definsi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan bagi pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang paling terbaik yang dilakukan oleh tempat usaha atau perusahaan, sehingga menciptakan kepuasan pada pelanggan. Karena pelanggan akan menentukan dan menilai pelayanan yang diberikan oleh tempat usaha tersebut sudah bagus atau belum dan perusahaan atau tempat usaha bisa meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan

kepada pelanggan, agar pelanggan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tempat usaha atau perusahaan tersebut.

2.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut A. Pasuraman (2012:22) ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan yakni:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

2.7 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan (jurnal.uns.ac.id)

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya , akibat mereka berjalan melayani seandainya (santai) padahal orang lain menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang tidak ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan dengan semestinya.
- 3 . Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi meskipun secara minimal, akibat pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain” menjual jasa pelayanan
4. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
5. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.