

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia

Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan karyawan atau pegawai agar tercapai tujuan-tujuan individu, organisasi, dan masyarakat. Pernyataan dari Flippo tersebut menyamakan pengertian manajemen sumber daya manusia sama dengan manajemen personalia. Dikatakan juga oleh Rivai (2005), adanya manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga bisa berfungsi secara efektif, produktif, serta efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pendapat Mondy dan Noe, manajemen sumber daya manusia atau human resource management merupakan pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2017, p.10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Mangkunegara (2013, p.2) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan. Namun, pengaplikasian MSDM ini sendiri bukan hanya dilakukan di perusahaan saja, dalam sebuah organisasi MSDM juga menjadi aset penting agar tujuan organisasi yang ingin diraih dapat tercapai. Dalam buku Manajemen

Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa Dan Umum, penjelasan mengenai MSDM pada sebuah organisasi dalam upaya meningkatkan efektivitas sumber daya manusia yang ada akan dijelaskan secara rinci.

2.1.1 Fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki beberapa fungsi agar dapat bekerja sebagaimana mestinya.

a) Mengatur Keanggotaan

Dalam fungsinya mengatur keanggotaan, manajemen sumber daya manusia atau MSDM adalah memiliki tiga kegiatan utama, yaitu perencanaan karyawan, penarikan karyawan, dan proses seleksi atau rekrutmen karyawan. Proses manajemen SDM bisa dimulai sejak lowongan kerja tersebut dibuka, menyaring calon karyawan, hingga proses *hiring* karyawan. Tujuannya salah satu fungsi manajemen sdm ini adalah mencari karyawan berkualitas untuk ditempatkan di

b) Pemberian Kompensasi

Fungsi manajemen SDM berikut berbicara mengenai *reward* atau kompensasi yang diberikan oleh karyawan atas kinerja mereka di perusahaan. Divisi HR punya tugas untuk memberikan kompensasi yang layak untuk semua karyawan. Mereka akan membuat struktur gaji berdasarkan posisi karyawan, sementara manajer setiap divisi yang akan menentukan gaji yang akan diterima oleh karyawan berdasarkan *budget* yang sudah disepakati. Kompensasi di sini diartikan tidak hanya sebagai gaji, tetapi juga *benefit* lainnya seperti bonus tahunan, tunjangan, insentif, THR, asuransi, jatahcuti karyawan, dan lainnya yang juga berfungsi untuk menjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

c) Pelatihan dan Pengembangan

MSDM atau manajemen sumber daya manusia SDM adalah juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelatihan serta

pengembangan untuk karyawan. Bekerja sama dengan para manajer di masing-masing divisi, HR akan membuat berbagai program pelatihan untuk para karyawan agar mereka dapat mengembangkan keterampilannya.

d) Membangun Relasi

Lewat fungsi ini, antara HR dan karyawan harus menjalin relasi yang baik agar tidak tercipta konflik ke depannya. Hal ini penting untuk menjaga keberlangsungan perusahaan sehingga karyawan tidak melakukan beberapa tindakan seperti demonstrasi atau mogok kerja dari karyawan. Untuk itu, perusahaan harus memastikan hak-hak karyawan terpenuhi sesuai dengan perjanjian.

e) Menjaga Kesehatan serta Keamanan Pekerja

Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) lainnya adalah tanggung jawabnya terhadap kesehatan serta keamanan para karyawan. Bagaimanapun dalam manajemen sdm keselamatan karyawan adalah harus menjadi prioritas utama perusahaan, apalagi jika pekerjaan tersebut berkaitan dengan produksi. Jika perusahaan sudah memenuhi fungsi kesehatan serta keamanan untuk para pekerjanya, perusahaan tersebut dapat berfungsi dengan sebagaimana mestinya.

f) Pemutusan Hubungan Kerja

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang terakhir adalah pemutusan hubungan kerja atau PHK terhadap karyawan yang disebabkan oleh banyak hal. Ketika perusahaan melakukan PHK terhadap karyawan pun harus tetap diberikan kompensasi berupa pesangon yang nominalnya disesuaikan dengan masa kerja karyawan bersangkutan

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah

ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

2.2.1 Jenis- Jenis Pelayanan

Terdapat 4 jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB dan SIM.

2. Pelayanan Barang

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tentu saja bentuknya beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

3. Pelayanan Jasa

Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

4. Pelayanan Regulatif

Sementara yang dimaksud dengan pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi. Jadi buat yang ingin berurusan dengan sendi-sendi masyarakat dalam upaya menjaga keteraturan dalam kehidupan masyarakat, bisa langsung menghubungi pelayanan regulatif satu ini.

2.2.2 Tujuan Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban

memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

- a) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- b) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- h) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan

- dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
 - n) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan standar pelayanan.

2.2.3 Ciri Ciri Pelayanan

Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal (Kasmir, 2012:257) antara lain:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.
3. Tersedia karyawan yang baik
4. Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas bank, petugas bank harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas bank harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
5. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
6. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas bank harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas bank

yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

7. Mampu melayani secara cepat dan tepat
8. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas bank harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
9. Mampu berkomunikasi
10. Petugas bank harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
11. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
12. Menjaga kerahasiaan bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas bank harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
13. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
14. Untuk menjadi petugas bank harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka petugas bank perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
15. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
16. Petugas bank harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas bank yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
17. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

18. Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Gronroos (2014:15) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selanjutnya menurut Moenir (88-127:2000), agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu:

- a) Faktor kesadaran.
- b) Faktor aturan, meliputi kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, disiplin dalam pelaksanaan, disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c) Faktor organisasi, meliputi sistem, pembagian kerja, uraian pekerjaan/tugas, prosedur dan metode.
- d) Faktor pendapatan, yaitu kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum, serta faktor kemampuan- keterampilan.
- e) Faktor sarana pelayanan, yaitu sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

Untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri ini sebagai acuan teknis pelaksanaan penilaian pada unit penyelenggara pelayanan publik di

lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Permen ini turunan dari UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 38) dan PP No. 96/2012 tentang Pelaksanaan UU No. 12/2009 tentang Pelayanan Publik. Ada enam indikator dengan masing-masing memiliki bobot dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sesuai Permen No. 17/2017 yakni:

1. Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian standar pelayanan pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi ketersediaan SPP yang menjadi acuan pemberian pelayanan pada masyarakat, SPP pada setiap jenis/produk layanan, kesesuaian SPP Unit Penyelenggara dengan peraturan perundang-undangan, keteraksesan SPP Unit Penyelenggara oleh masyarakat, penyusunan SPP yang melibatkan masyarakat dan SPP yang tepat guna. Maklumat Pelayanan adalah salah satu komponen SPP yang penting sebagai janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dan dipublikasikan. Penyelenggara Pelayanan Publik juga dituntut untuk melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang telah diselenggarakan: apakah pelayanan sudah sesuai dengan SPP atau belum. Hasil Survei tersebut diharapkan ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dan mengukur kecepatan melakukan tindak lanjut dari hasil survei.

2. Profesionalisme SDM

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi pelaksana layanan yang bekerja sesuai dengan kompetensi, dibuatkan Kode Etik Pelaksana Layanan sebagai aturan perilaku dalam melayani masyarakat.

Dalam kode etik tersebut diatur tentang ketentuan sanksi (*punishment*) dan penghargaan (*reward*) bagi pelaksana pelayanan. Selain itu, pelaksana pelayanan dinilai dalam penggunaan seragam dan pemakaian atribut selama melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari budaya pelayanan.

3. Sarana Prasarana Pelayanan

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (*tangible*) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (*difable*). Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan

CCTV untuk keamanan kendaraan. Front office yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah. Toilet yang nyaman jika dipisahkan antara toilet bagi pria dan perempuan, dan tersedia wastafel dan toiletres meskipun toiletnya berbentuk toilet jongkok atau duduk. Sarana penunjang lainnya seperti fasilitas difabel seperti ramp, kursi roda, toilet khusus, loket khusus, serta petugas khusus yang membantu difabel. Sarana penunjang lainnya adalah arena bermain anak, ruang laktasi, kantin, fotocopy dan toko ATK.

4. Sistem Informasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan/atau subdomain sebaiknya menggunakan domain "go.id" (Government Indonesia). Pengelola situs atau sosial media milik Penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara. Sementara sistem informasi non elektronik dapat berupa poster, spanduk, leaflet, buku,

dokumen, dan bahan cetak lainnya yang berisi profil penyelenggara, dan profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan, ruang publik (seperti alun-alun), perpustakaan daerah, kantor pemerintahan lainnya dan disebarluaskan ke pemangku kepentingan.

5. Konsultasi dan Pengaduan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses didalam website/situs, majalah/koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

6. Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun. Inovasi yang dihasilkan nilainya akan tinggi jika sudah pernah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik seperti Sinovik (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik) yang diselenggarakan Kemenpan-RB dan pernah mendapat penghargaan nasional dan internasional dari institusi tertentu atas inovasi yang telah dihasilkan.

Inilah keenam indikator penilaian kinerja pelayanan publik sebagai jalan menuju Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori Pelayanan Prima,

hasil penilaian Kinerja Penyelenggara dapat digunakan untuk pemeringkatan Unit Penyelenggara dan penilaian/evaluasi kinerja pimpinan unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jika setiap unit penyelenggara pelayanan publik ingin memiliki Kinerja Pelayanan Prima maka enam indikator ini bisa menjadi jalan menuju predikat tersebut.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh TVRI akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

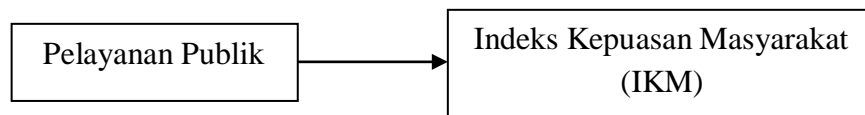
1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat

memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.5 Kerangka Pikir



Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Skala Pengukuran IKM adalah berupa angka, angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) yaitu:

1. Nilai 1 = Tidak baik
2. Nilai 2 = Kurang baik
3. Nilai 3 = Baik
4. Nilai 4 = Sangat baik