

Strategi Pemerintah Melalui Kebijakan Publik Guna Memenuhi Kepuasan Masyarakat

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

Oleh :

Qurratu Aini Zahra (2256041055)



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai refrensi dalam memperkaya kajian yang dilakukan oleh peneliti terkait judul penelitian ini ialah sebagai berikut:

NAMA PENELITI	METODE	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Khairunnisa Emilia (2021)	Metode Deskriptif Kualitatif	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar secara umum sudah berjalan baik, masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti fasilitas kantor serta penggunaan alat bantu pelayanan.
Lase, K. (2021)	Metode Deskriptif Kualitatif	Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sihareo, Kecamatan Somambawa	Pemerintah desa Desamelakukan strategi lokal untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis partisipasi masyarakat.

Mutiara Rahma Wulandari (2023)	Metode Deskriptif Kualitatif	Manajemen Lalu Lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Menanggulangi Kemacetan Di Kota Bandar Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen lalu lintas Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam menanggulangi kemacetan belum berjalan optimal. Ditinjau dari indikator manajemen menurut William H Newman dalam Sagala (2005) pengorganisasian dan pengarahan sudah cukup berjalan baik, namun pada indikator perencanaan, pengumpulan sumber daya, dan pengawasan belum berjalan efektif.
--------------------------------------	------------------------------------	--	--

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2009:244), pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditujukan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Sementara itu menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243), mengemukakan pelayanan publik ialah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Selain pengertian diatas, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik dalam Sinambela (2006:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Herdiyansyah (2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, BUMN juga memiliki tanggungjawab sebagai pelayan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan dan ditujukan kepada masyarakat / publik untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah serta badan-badan usaha milik negara (BUMN) dan badanbadan usaha milik daerah (BUMD).

2.2.2 Hakikat Pelayanan Publik

Para penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan dan menjalankan kewajiban sebagai aparatur publik sesuai dengan tugas masing-masing dalam hal pelayanan kepada publik. Pelaksanaan pemberian layanan untuk pengguna layanan tersebut harus sejalan dengan hakikat pelayanan publik itu sendiri.

Menurut Sedarmayanti (2009:245), hakikat pelayanan publik ialah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum / publik.

- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Surjadi (2009:9), hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia penyedia layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hakikat pelayanan publik adalah bentuk pemberian pelayanan terbaik yang diselenggarakan oleh aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Sistem dan tata laksana dalam sebuah pelayanan harus dapat diefektifkan sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. Dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja pelayanan publik, hal tersebut berkenaan dengan tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia penyedia layanan.

2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip dan standar pelayanan publik. Penyelenggaraan publik tidak hanya berkaitan dengan para penyelenggara pelayanan publik saja, namun ada beberapa faktor yang berkaitan dengan

penyelenggaraan publik, yaitu prinsip-prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik.

a. Penyelenggara Pelayanan Publik

Menurut Hardyansyah (2011:25-26), penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara layanan, yaitu: negara / pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha / badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha / badan hukum yang bekerjasama dan / atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Masyarakat umum dan swasta juga dapat dikatakan sebagai penyelenggara pelayanan publik, jika melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah.

Penyelenggara pelayanan publik dalam penelitian ini merupakan penyelenggara negara yang berbentuk badan usaha atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN tersebut ialah PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang bergerak di bidang kepelabuhan. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) melaksanakan tugas pelayanan dalam perusahaan pelabuhan.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut;

- i. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu.

4. Akurasi
5. Keamanan.
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

c. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (2005:21), standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut KEPMENPAN No 63 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya ada beberapa standar pelayanan yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam

penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Lukman menjelaskan kualitas pelayanan adalah: “Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”. (Lukman, 2010:54).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:110), menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal

terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, menurut Parasuraman, (2014) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011:8).

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka Pemikiran Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah/pemberi jasa sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Menurut Staton dalam Alma (2005) kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan ataupun kebijakan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh masyarakat ataupun kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas layanan merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pada masyarakat, dari hal ini maka setiap orang harus memiliki standar kinerja yang baik pada saat melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhiny, M. S. (2017). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP (PPSA) PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG*.
- Emilia, K. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CINTAPURI KABUPATEN BANJAR*.
- Lase, K. (2021). *STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SIHAREO KECAMATAN SOMAMBAWA KABUPATEN NIAS SELATAN*.
- Wulandari, M. R. (2023). *MANAJEMEN LALU LINTAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDAR LAMPUNG DALAM MENANGGULANGI KEMACETAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG*.