

T E S I S

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS BIDANG HUMAS INFORMASI DAN
KOMUNIKASI PUBLIK SULAWESI SELATAN)**

***PUBLIC SERVICES BUREAUCRACY PERFORMANCE
(CASE STUDY OF PUBLIC INFORMATION AND
PUBLIC COMMUNICATIONS IN SOUTH SULAWESI)***

ZAINAL ARIFIN

NIM: E012211008



**PROGRAM STUDI S2 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS BIDANG HUMAS INFORMASI DAN
KOMUNIKASI PUBLIK SULAWESI SELATAN)**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untk Mencapai Gelar Magister

Program Studi Magister Administrasi Publik

Disusun dan diajukan oleh

ZAINAL ARIFIN

NIM: E012211008

Kepada

**PROGRAM STUDI S2 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**KINERJA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS BIDANG HUMAS INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
SULAWESI SELATAN)**

Disusun dan diajukan oleh

ZAINAL ARIFIN
E012211008

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **8 Februari 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Hamsinah, M.Si.
NIP. 19551103 198702 2001

Pembimbing Pendamping,

Dr. Badu Ahmad, M.Si.
NIP. 19621231 198903 1028

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik,

Dr. Suryadi Lambali, MA.
NIP. 19590118 198503 1006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

Dr. Phil. Sukri, S.I.P., M.Si.
NIP. 19750818 200801 1008



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zainal Arifin
NIM : E012211008
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis saya berjudul, ***Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Bidang Humas Informasi Dan Komunikasi Publik Sulawesi Selatan)***.

Adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alih tulisan orang lain, bahwa Tesis yang saya tulis ini benar benar merupaka hasil karya saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan.Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 8 Februari 2023

Yang menyatakan,



Zainal Arifin

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga Tesis yang berjudul “***Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Bidang Humas Informasi Dan Komunikasi Publik Sulawesi Selatan)***” dapat terselesaikan.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak yang senantiasa menyemangati, memotivasi, membantu dan membimbing penulis dalam suka dan duka. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sangat besar kepada seluruh pihak yang telah membantu moril maupun materil demi terwujudnya tesis ini. Penulis menghaturkan terima kasih setinggi-tingginya kepada seluruh keluarga, khususnya kepada orang tua penulis.

Melalui kesempatan ini, penulis juga menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc, beserta Wakil Rektor dan jajarannya.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Dr. Phill Sukri, S.I.P., M.Si., beserta jajarannya
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Dr. Suryadi Lambali, MA. juga sebagai penguji.
4. Kepada Pembimbing Utama Prof. Dr. Hamsina, M.Si., dan Pembimbing Pendamping Dr. Badu Ahmad, M.Si., yang senantiasa meluangkan waktu di tengah aktifitas dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis dalam

penyelesaian Tesis ini.

5. Kepada Dewan Penguji Prof. Dr. H. M. Thahir Haning, M.Si., dan Dr. Muhammad Yunus, M.Si, atas segala saran dan masukannya yang sangat berharga dan bermanfaat dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen tim pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang selama ini telah berbagi ilmu.
7. Kepada seluruh staff akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang senantiasa memberikan bantuan dalam pengurusan berkas-berkas selama perkuliahan.
8. Bapak Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan, Amson Padolo, S.Sos., M.Si, atas restunya.
9. Bapak Kepala Bidang Humas Informasi dan Komunikasi Publik, Sultan Rakib, SS., MM, atas kerjasamanya beserta jajaran.
10. Para narasumber yang telah memberikan kontribusi begitu besar dalam penyusunan tesis ini.
11. Kepada teman-teman Mahasiswa Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Angkatan 2021 dan mahasiswa Pascasarjana Program Doctoral.
12. Wanita-wanita terhebat Ibunda Dra. Hj. Mardiana Padwar, isteri tercinta Fadillah Annisa Kadir, ST. Adinda Mutmainnah, S.ST atas dukungan morl dan materiilnya selama penulisan tesis ini.

Semoga Tuhan membalas kebaikan tulus yang telah diberikan kepada penulis dengan segala limpahan keberkahan, rahmat dan hidayah-Nya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi dunia keilmuan dan khalayak umum.

Makassar, Februari 2023

Zainal Arifin

ABSTRACT

ZAINAL ARIFIN. Public Service Bureaucratic Performance: A Case Study on Public Relation, Information and Public Communication in South Sulawesi Province (supervised by Hamsina, Badu Ahmad).

The research entitled the Public Service Bureaucratic Performance: A Case Study on the Public Relation, Information and Public Communication has several problems, including the lack of maximum services given by the Communication and Information Office in terms of the services to the community. Basically, the research on the public service quality is important to conduct because the community as the customer has not been satisfied in terms the time, cost, and quality of service having been given. Therefore, the research aims at improving the public service quality particularly the ones conducted in the field of the public relation, information and public communication of South Sulawesi Province. To perceive the above phenomena, the research used Dwiyanto's theory with five indicators, namely the productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research used the qualitative method with the case study approach. The research result indicates that there is still rampant, sometimes the administrative operators are less responsive, sometimes the operators do not comprehend that the report will be forwarded to related instances, and the service time is uncertain.

Key words: public service, customer satisfaction, service qualityABSTRAK

ABSTRAK

ZAINAL ARIFIN. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Hubungan Masyarakat, Informasi dan Komunikasi Publik di Provinsi Sulawesi Selatan)* (dibimbing oleh Hamsina, Badu Ahmad)

Penelitian ini memiliki beberapa permasalahan, antara lain kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya penelitian tentang kualitas pelayanan publik penting untuk dilakukan, karena masyarakat sebagai pelanggan pelayanan belum puas dalam hal waktu, biaya dan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya yang dilaksanakan di bidang Humas, Informasi dan Komunikasi Publik Provinsi Sulawesi Selatan. Teori yang digunakan adalah teori Dwiyanto dengan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap, tanggung jawab dan akuntabilitas. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil yang ditemukan masih merajalela, admin operator kurang langgap dan terkadang operator tidak mengerti bahwa laporan akan diteruskan ke instansi terkait dan waktu pelayanannya juga tidak pasti.

Kata kunci: pelayanan publik, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA TEORI	11
2.1 Konsep Birokrasi.....	11
2.1.1 Kinerja Birokrasi Publik	12
2.1.2 Dimensi Kinerja Dalam Layanan.....	14
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Kualitas Layanan Publik	26
2.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	33
2.4 Kerangka Pikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	38
3.3 Informan Penelitian.....	39
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Pengabsahan Data	42

3.6 Analisis Data Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas	44
4.1.2 Unit Layanan	48
4.2 Kinerja Birokrasi Terhadap Layanan Publik	56
4.2.1 Produktivitas Layanan.....	67
4.2.2 Kualitas Layanan	69
4.2.3 Responsivitas Layanan	70
4.2.4 Responsibilitas Layanan	72
4.2.5 Akuntabilitas Layanan	74
4.3 Faktor Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Terhadap Layanan Publik	75
4.3.1 Tidak Tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP)	75
4.3.2 Kuatnya Sistem Hirarki Kewenangan dan Struktural	78
4.3.3 Minimnya Pendidikan dan Pelatihan	81
4.4 Pembahasan.....	83
4.4.1 Produktivitas Layanan	83
4.4.2 Kualitas Layanan	86
4.4.3 Responsivitas Layanan	88
4.4.4 Responsibilitas Layanan	91
4.4.5 Akuntabilitas Layanan	94
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.	Informan Penelitian	41
Tabel 3.	Data Nominative Dalam Presentase Pertahun 2022.....	55
Tabel 4.	Register Permintaan Informasi Publik tahun 2021	58
Tabel 5.	Register Permintaan Informasi Publik tahun 2021	58
Tabel 6.	Pengaduan Masyarakat Baruga Tahun 2021.....	66
Tabel 7.	Pengaduan Masyarakat Baruga Tahun 2022.....	67
Tabel 8.	Produktifitas Layanan	67
Tabel 9.	Kualitas Layanan.....	69
Tabel 10.	Responsivitas Layanan	70
Tabel 11.	Responsibilitas Layanan	72
Tabel 12.	Akuntabilitas Layanan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	38
Gambar 2. Website Unit Layanan PPID.....	51
Gambar 3. Website Unit Layanan SP4N Laporan.....	53
Gambar 4. Website Unit Layanan Branding Pimpinan.....	54
Gambar 5. Website Unit Layanan Komisi Informasi.....	56

DAFTAR ISTILAH

ASN	: Aparatur Sipil Negara
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BHMN	: Badan Hukum Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
DIKLAT	: Pendidikan dan Pelatihan
GAO	: General Accounting Office
IETI	: Extractive Industries Transparency Initiative
IKP	: Informasi dan Komunikasi Publik
KI	: Komisi Informasi
KIP	: Keterbukaan Informasi Publik
KOMINFO	: Komunikasi, Informatika, Statistika, dan Persandian
KPANRB	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
KSP	: Kantor Staf Presiden
LAPOR	: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
LSM	: Lembaga Swadaya Masyarakat
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OGI	: Open Government Indonesia
PPID	: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
PP	: Peraturan Pemerintah
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SP4N	: Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
SMS	: Short Message Service
SDGS	: Sustainable Development Goals
TSM	: Terstruktur, Sistematis, dan Massif
TV	: Televisi
UUD	: Undang-Undang Dasar

ABSTRACT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama ini umumnya masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat kepada aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah karena sesuatu urusan adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kala kurang bersahabat sehingga sering terjadi perang mulut bahkan kadang sampai terjadi kontak fisik antara oknum aparat dengan warga masyarakat yang merasa dirugikan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Beberapa pakar dan teoritis administrasi berpendapat bahwa peranan pemerintah harus terfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain pemberdayaan dan pembangunan.

Pelayanan publik telah di atur kedalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelaksanaan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal. Sedangkan pelayanan kehumasan di atur kedalam Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persediaan Provinsi Sulawesi Selatan. Pasal 9 ayat 1 Bagian Hubungan Masyarakat, Informasi dan Komunikasi Publik memiliki fungsi yaitu: a. perumusan kebijakan teknis bidang hubungan masyarakat, informasi dan komunikasi publik; b. pelaksanaan kebijakan teknis bidang hubungan masyarakat, informasi dan komunikasi publik; c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang hubungan masyarakat, informasi dan komunikasi publik; d. pelaksanaan administrasi bidang hubungan masyarakat, informasi dan komunikasi publik; dan e. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

Tugas Bagian Hubungan Masyarakat, Informasi dan Komunikasi Publik pada pasal 9 ayat 1 yaitu; a. menyusun rencana kegiatan Bidang Hubungan Masyarakat, Informasi Dan Komunikasi Publik sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas; b. mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas; c. memantau, mengawasi dan mengevaluasi

pelaksanaan tugas dalam lingkungan Bidang Hubungan Masyarakat, Informasi Dan Komunikasi Publik untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas; d. menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas; e. mengikuti rapat- rapat sesuai dengan bidang tugasnya; f. mengoordinasikan pengelolaan informasi dan media publik; g. mengoordinasikan pengelolaan saluran komunikasi media; h. mengoordinasikan hasil pengelolaan aduan masyarakat; i. menyusun rumusan pola pembinaan pelayanan informasi publik; j. melaksanakan pendokumentasian dan pengklasifikasian informasi dan komunikasi publik; k. mengoordinasikan pengolahan informasi/kebijakan nasional dan daerah; l. mengoordinasikan pengawasan ulang konten nasional menjadi konten daerah; m. mengoordinasikan pelaksanaan diseminasi informasi kebijakan melalui media Pemerintah Daerah dan nonpemerintah; n. melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan informasi publik; o. memberikan pelayanan teknis administrasi kepada perangkat dinas yang terkait bidang tugas sesuai ketentuan; p. mengoordinasikan dan melaksanakan penerbitan, cetak dan distribusi informasi kegiatan, sambutan Gubernur dan Wakil Gubernur, dan fasilitasi penyediaan bahan bacaan (koran, majalah, artikel, dan bentuk lainnya); q. melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kebijakan teknis bidang hubungan masyarakat, informasi dan komunikasi publik meliputi pengelolaan opini publik, pengelolaan media komunikasi publik, dan layanan informasi publik; r. melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga

nonpemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi; s. menilai kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; t. menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informasi Dan Komunikasi Publik dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan; dan u. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (1997, 11) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wadah untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada publik atau warga negara.

Realita yang demikian ini, memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat benar-benar prima. Kepriimaan ini pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang datang dari masyarakat itu sendiri. Untuk itu perlu dikaji secara mendalam tentang kategori pelayanan yang memuaskan masyarakat pelanggan agar sesuai dengan perubahan masyarakat yang cenderung tak terhindarkan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan

pada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan sebuah strategi, mulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam manajemen kualitas modern hingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan.

Permasalahan dalam hal pelayanan tersebut memiliki dimensi yang sangat luas dengan aneka ragam corak pelaksanaan di berbagai keadaan. Barangkali jika kita mampu mengukur kondisi kualitas pelayanan publik, dalam hal ini tentunya bukan hanya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan saja tetapi pada setiap institusi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik yang berlaku di lingkungan masing- masing, maka hasilnya adalah suatu rasa frustrasi yang tidak kunjung habisnya. Tidak heran kalau kemudian masyarakat pengguna jasa sering menengarai bahwa 'percaloan' pelayanan publik yang dikondisikan aparat sendiri. Sesuatu yang sulit dibantah karena fakta di lapangan menunjukkan perilaku aparat yang memungkinkan dan 'mengkondusifkan' timbulnya malpraktek di dalam pelayanan public (Kristiadi, 2001). Idealnya, birokrasi bersifat melayani, memudahkan hubungan antar warga dan antar warga dan negara. Pada kenyataannya birokrasi sering dianggap berbelit bahkan mempersulit.

Jika tidak karena tekanan negara tentunya, masyarakat pengguna jasa yang berkepentingan mungkin tidak ingin berhubungan dengan birokrasi. Karena melihat 'praktek mafia' yang ditradisikan oleh aparat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan,

tidak ubahnya membuat citra birokrasi bukan saja sebagai alat kontrol negara, tetapi juga telah menjadi mesin penghisap uang bagi negara dan sekelompok oknum aparat didalamnya. Padahal masyarakat semakin menuntut terwujudnya pelayanan publik yang sehat dan fair.

Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir disetiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti layanan Informasi public oleh PPID, Layanan aduan Masyarakat oleh Baruga, dan lain-lain (Effendi, T. 2006.). Dalam konteks memberdayakan masyarakat, fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibanding implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangnya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksana jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Masalahnya, pelayanan publik selama ini bagaikan rimba raya bagi banyak orang. Amat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Suatu urusan mendapatkan pelayanan pada waktu kapan, berapa lama atau kapan diselesaikan,

berapa biayanya atau gratis sering jadi pertanyaan orang yang membutuhkan pelayanan.

Berbagai fenomena menggambarkan buruknya kualitas pelayanan public, maka pemerintah baik di Pusat maupun di Daerah berkepentingan untuk melakukan perbaikan layanan publik. Berbagai keluhan di masyarakat harus segera masuk dan diketahui untuk segera direspon oleh instansi pemerintah terkait. Dalam hal ini, Pemerintah telah membuka layanan pengaduan secara online yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian di semua tingkatan baik kabupaten/kota maupun provinsi. Layanan pengaduan tersebut di Provinsi Sulawesi Selatan yakni Baruga - SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) (<https://sulselprov.go.id>).

Baruga - SP4N-LAPOR di Provinsi Sulawesi Selatan sudah ada di OPD Provinsi, kabupaten/kota, bahkan sudah tembus pada angka sekitar 600 instansi yang tersambung dengan Baruga - SP4N-LAPOR. Posisi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Sulawesi Selatan terus mengontrol tindak lanjut aduan yang masuk, baik itu menyangkut kewenangan pusat, provinsi maupun kab/kota. Dengan adanya Baruga - SP4N-LAPOR yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Sulawesi Selatan. Selain itu, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Sulawesi Selatan khususnya melalui bidang humas menjalankan tugas yakni: 1) menyiapkan bahan, mengoordinasikan

dan melakukan pengolahan dan penyajian data berbasis *website*; 2) menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan melakukan pemberdayaan kelompok-kelompok komunikasi sosial, dan LSM sebagai mitra kerja yang ada dalam masyarakat; 3) memfasilitasi dialog interaktif antara pemerintah dengan organisasi sosial, masyarakat/ mahasiswa (Pasal 10 Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan).

Kualitas pelayanan bidang humas tersebut harus dikaji kembali sebagai bahan evaluasi mengingat masih banyaknya masalah pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Pada dasarnya penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Bidang Humas Informasi dan komunikasi Publik Provinsi Sulawesi Selatan, namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai dengan permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh setiap Instansi Pemerintahan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis

berkeinginan untuk membuat penelitian dan penulisan tesis dengan judul: *“Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Bidang Humas Informasi Dan Komunikasi Publik Sulawesi Selatan).”*

1.2 Rumusan Masalah

Uraian latar belakang masalah yang mengungkapkan masih banyaknya keluhan di masyarakat terkait dengan pelayanan publik, serta upaya menanggulangi keluhan dengan mengelola Baruga-SP4N-LAPOR dan tugas Bidang Humas, Informasi dan Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pada bidang humas informasi dan komunikasi publik Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pada bidang humas informasi dan komunikasi publik Provinsi Sulawesi Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pada bidang humas informasi dan komunikasi publik Provinsi Sulawesi Selatan?

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pada bidang humas informasi dan komunikasi publik Provinsi Sulawesi Selatan?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dari aspek teoritis, hasil penelitian ini akan memperkaya kajian dalam bidang administrasi pelayanan publik terutama terkait dengan pelayanan public oleh Bidang Humas Informasi dan komunikasi publik di instansi pemerintahan.
2. Dari aspek praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap para penyelenggara pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan umum dalam rangka peningkatan mutu layanan kepada masyarakat di Bidang Humas Informasi dan Komunikasi Publik Provinsi Sulawesi Selatan.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Konsep Birokrasi

Birokrasi ialah keseluruhan organisasi Pemerintah yang menjalankan tugastugas Negara dalam berbagai unit organisasi Pemerintah dibawah baik Departemen dan Non Departemen baik di Pusat maupun di Daerah, seperti ditingkat Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, maupun Desa atau Kelurahan yang menyelenggarakan kinerja birokrasi dalam membantu Negara menjalankan fungsi serta tugas masingmasing birokrasi Pemerintahan sebagai abdi masyarakat dan Negara (Waluyo, 2007). Birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula karena birokrasi merupakan bentuk inefisiensi organisasi biasanya pengertian yang kurang baik ini mencerminkan cara kerja aparatur pelayanan Pemerintah yang memiliki kinerja rendah (Abdullah, 2000).

Birokrasi adalah keseluruhan aparat Pemerintahan, Sipil maupun Militer yang melakukan tugas membantu Pemerintah dan menerima gaji dari Pemerintahan karena statusnya itu Menurut Muhaimin (Istianto, 2011). Pengertian birokrasi disini lebih difokuskan kepada pelaksanaannya yaitu aparatur Negara, dengan demikian aparatur memberikan pelayanan publik. Sejalan dengan pengertian birokrasi sebagai alat atau instrument untuk

menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa birokrasi atas sesungguhnya tidak terlepas dari aparatur yang mengemban tugas Pemerintahan baik yang berada di level atasan maupun bawahan. Pengertian birokrasi tentunya tidak dapat dipisahkan dari Pegawai yang memiliki tugas mengurus dan menjalankan pemerintahan yang baik dan terstruktur dari level atas hingga di level pelaksana di daerah.

2.1.1 Kinerja Birokrasi Publik

Kinerja (Prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu” S.P Hasibuan dalam (Nasution, F. R., & Sinaga, R. S. 2014). Kinerja organisasi akan ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. Seperti yang dikemukakan dalam (Nasution, F. R., & Sinaga, R. S. 2014). Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor. Pengertian kinerja pegawai itu sendiri yaitu sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak para karyawan memberikan kontribusi dari segi kuantitas dan kualitas output, kehadiran karyawan dan lain sebagainya. Di lain pihak, kinerja pegawai diartikan sebagai gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja

pegawai merupakan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang.

Kinerja birokrasi Pemerintahan adalah struktur Pemerintahan yang terstruktur yang berfungsi memproduksi jasa-publik atau layanan tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan Pemerintah selaku provider harus mengantar dan menyerahkan produk itu sampai ditangan masyarakat pada saat di butuhkan dan tidak sebaliknya dengan harapan masyarakat mampu menggunakan produk tersebut sedemikian rupa sehingga manfaatnya maksimal (Ndraha, 2003). Sedangkan menurut Kristiadi (2001), kinerja birokrasi ialah susunan yang terorganisir secara hirarkis dengan struktur hubungan kewenangan yang jelas untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara mengkoordinasi secara sistematis pekerjaan dari banyak orang. Ruang lingkup birokrasi dapat diketahui berdasarkan perbedaan tugas pokok dan misi yang mendasari birokrasi adalah: (1) Birokrasi pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum dari tingkat pusat sampai daerah (Propinsi, Kabupaten, Kecamatan dan Desa/Kelurahan). (2) Birokrasi fungsional, yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna mencapai tujuan umum pemerintahan. (3) Birokrasi pelayanan (ServiceBureaucracy), yaitu unit organisasi yang pada hakekatnya melaksanakan pelayanan langsung dengan masyarakat. Termasuk dalam konsep ini apa yang disebut oleh

Michael Lipsky sebagai "*Street-level Bureaucracy*", yaitu mereka yang menjalankan tugas dan berhubungan langsung dengan warga masyarakat. Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain-lain yang mampu meningkatkan suasana kondusif dan semangat kerja serta berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sedarmayanti, 2001). Menurut Mangkunegara (2007) lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktifitas kerja pegawai (Ahyari dalam Dhermawan dkk, 2012).

2.1.2 Dimensi Kinerja Dalam Layanan

Dalam meningkatkan kinerja pegawai upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik maka Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan public mestinya memahami lebih jauh tentang dimensi kerja, yaitu: Tanggung jawab, kemampuan bekerjasama, dan ketelitian kerja (Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. 2021).

1. Tanggung jawab adalah menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan yang telah dilakukan. Seorang

pegawai dalam sebuah birokrasi atau institusi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan yang keduanya merupakan mata rantai yang saling berkaitan. Hak merupakan berkaitan dengan apa yang menjadi miliknya setelah mereka melaksanakan kewajiban, sedangkan kewajiban bersifat apa yang harus dikerjakan.

2. Kesiediaan untuk bekerja sama dengan orang lain sesama anggota organisasi.

Yang dimaksud dengan kerjasama adalah kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung

jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

3. Ketelitian kerja, adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu dengan cara cepat, cermat serta teliti. Ketelitian ditentukan sebagai faktor pengaruh kinerja karena ketelitian merupakan karakteristik kepribadian yang digunakan untuk mengidentifikasi derajat individu dari organisasi. Ciri-ciri kepribadian yang banyak diukur, Ketelitian adalah yang paling penting, pengukuran ketelitian dalam suatu bidang dapat memprediksi prestasi kerja seseorang. Disamping ketelitian kerja maka yang dibutuhkan dalam pelayanan masyarakat adalah kedisiplinan. Tentang kedisiplinan adalah sikap tunduk serta taat terhadap aturan yang berlaku, termasuk melaksanakan tugas dan fungsi yang merupakan tanggung jawan yang dibebankan.

Ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik dalam memberikan layanan yaitu sebagai berikut (Dwiyanto, A. 2012):

a. Produktifitas

Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yaitu hasil kerja yang dinilai dari kualitas dan kuantitasnya suatu kegiatan yang dilakukan, yang menimbulkan rasa puas bagi masyarakat, dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja Birokrasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakeholders.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagaimana di kemukakan Mahmudi (2010: 229) adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah yang meliputi : satuan kerja, departemen, lembaga pemerintah non departemen, BUMN, BHMN, BUMD, dan instansi lainnya, baik pemerintah Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan- badan.

Dalam konteks pelayanan, menurut Thoha (2008) mengemukakan “pelayanan umum adalah lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik”. Senada dengan itu, Munir (Mahendra, dkk. 2021) mengemukakan “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan umum dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Tahun 1993. Dalam teori klasik ilmu administrasi negara mengajarkan, bahwa pemerintah negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakekat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakekat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dan dalam pelaksanaannya dipercayakan pada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu di kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001).

Menurut Dunsire (Margono, 2016) bahwa administrasi itu diartikan dalam berbagai konsep dan konteks, salah satu masalah administrasi sebagai suatu sistem pelayanan. Sebagian suatu sistem pelayanan. Maka dalam pelayanan terdapat unsur input (masukan, proses transformasi, output-keluaran), dan umpan balik. Unsur input (masukan) yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan berbagai karakteristiknya, proses transformasi, output-keluaran), dan umpan balik. Unsur input (masukan) yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan berbagai karakteristiknya, proses transformasi yaitu berupa pelayanan yang diberikan dengan segala perangkatnya, sedangkan output (keluaran) berupa jasa pelayanan yang diberikan, kemudian umpan balik yang menyediakan informasi untuk melihat keberhasilan dan memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan. Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2008). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Lebih jauh pelayanan adalah perbandingan

terbaik antara input dan output pelayanan (Dwiyanto, 2012). Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien yaitu apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Menurut (Moenir, 2014) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan yakni adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Menurut (Ratminto dan Winarsih, 2009) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan- tujuan pelayanan. Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2008). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan

kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi, 2006).

Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Adapun hakekat pelayanan umum menurut (Boediono, 2015) adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelayanan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisiensi dan efektifitas).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat luas.

Dengan demikian hakekat pelayanan umum ini dapat diartikan bahwa dalam mengefektifkan pelayanan umum ini hendaknya diaplikasikan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan dapat dijangkau oleh masyarakat umum. Selanjutnya Sedarmayanti (2017) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan umum dapat disenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas-prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang luas.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat adil, transparan, efektif dan efisien. Pelayanan umum/publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan

publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara- cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 2008). Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud. Secara teoritis setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*) Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-sungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai

monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan (Siagian, 2001). Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama rules atau aturan (kebijakan publik).

Barang publik yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan (Shihab, A. 2005) adalah outputnya tidak berbentuk (*intangible output*), tidak estandar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat tangible. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (public-umum). Senada dengan itu, (Moenir, 2012) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Mahmudi, 2010). Kemudian untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut: Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya

1. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers
2. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
3. Mencari cara penyampaian yang paling baik dan berkualitas
4. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli di atas, maka disimpulkan bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakatnya sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2.2.1 Kualitas Layanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas (Tjiptono, 2013) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut (Nursalam, 2015), faktor yang mempengaruhi mutu yaitu 1) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan, 2) Layanan selama proses menikmati jasa, 3) Perilaku personel, 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan, 5) *Cost* atau biaya, 6) Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan. Selanjutnya (Sanapiah, 2013), mengartikan kualitas dalam organisasi yang bergerak dalam bidang jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Karena mereka mendefenisikan kualitas itu dengan berbagai pandangan, seperti:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/penyempurnaan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas lebih banyak mengacu pada upaya memberikan pelayanan yang bermutu, berdaya guna dan berhasil guna, hal ini sejalan dengan pendapat (Batinggi, 2013) yang menyatakan bahwa pelayanan umum dapat berhasil guna apabila masyarakat/konsumen merasa puas, tolak ukurnya adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan

masyarakat/konsumen. Lebih lanjut lagi Batinggi mengemukakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan umum sehingga berdaya guna dan berhasil guna, maka pihak pemberi pelayanan sebaiknya selalu berusaha untuk memperbaiki dengan cara memperbaiki dan melakukan control terbuka. Lebih lanjut, (Tjiptono, 2013) menjelaskan bahwa terdapat tiga karakteristik dari definisi-definisi tentang kualitas, yaitu:

1. Karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal
2. Karakteristik kunci dari kualitas (*key quality characteristic*), yaitu karakteristik yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefinisikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses
3. Variabel kunci dan proses (*key process variables*), yaitu komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dan kualitas, sehingga manipulasi dan pengendalian variabel kunci dan proses akan mengurangi variasi karakteristik kualitas dan karakteristik kunci dan kualitas.

Dari uraian tersebut, konsep pelayanan yang kondusif untuk dikembangkan dalam otonomi daerah adalah sistem pelayanan terpadu dengan pelayanan berkualitas, sebagaimana diungkapkan oleh (Thoha,

2008) bahwa pelayanan yang berkualitas berarti melayani konsumen Sesuai dengan kebutuhan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. Sebuah pelayanan aparatur yang berkualitas menurut (Tjiptono, Fandy, 2013) mendefenisikan melalui ciri-cirinya, antara lain pelanggan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Maksud dan model pelayanan birokrasi tersebut lebih awal dikemukakan oleh "*International Herald Tribune*" bahwa kekuatan kembar manajemen adalah mengusahakan tanggung jawab yang lebih sedikit (Kristiadi, 2001). Pemikiran- pemikiran ini semuanya lahir dari negara-negara maju, sehingga kondisi kesiapannya jauh diatas negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Namun demikian kondisi obyektif menunjukkan bahwa beberapa model pelayanan tersebut dapat diadopsi kedalam sistem administrasi negara Indonesia, dan tak dapat disangkal pula bahwa masih diperlukan peran pemerintah dalam melakukan intervensi dalam upaya penyempurnaan dibidang aparatur, termasuk pengembangan sistem pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan.

Untuk menyelesaikan pelayanan yang berkualitas, selayaknya model pelayanan Manajemen Mutu terpadu pula diterapkan pada berbagai instansi pemerintah. Meskipun konsepnya belum dapat diterapkan secara keseluruhan, tetapi dapat sesuai dikondisikan dengan sumber daya yang

dimiliki. Manajemen Mutu Terpadu pada dasarnya adalah suatu komitmen terpadu penuh dedikasi terhadap kualitas melalui proses penyempurnaan proses yang berkelanjutan oleh semua anggota organisasi. Ia bekerja berdasar fakta dan data. Tetapi fakta dan data itu haruslah yang benar, bukanlah dibuat untuk memenuhi persyaratan tertentu (Mahmudi, 2010). Disamping konsep Manajemen Mutu Terpadu bukan hanya aspek kualitas produk tetapi juga harus berbicara pemuasan konsumen. Bahkan konsep *next process in the consumer* sudah harus dimulai dalam proses manajemen Terpadu. Jadi dalam Manajemen Mutu Terpadu, selain kualitas harus ditingkatkan juga *cost reduction* harus dipikirkan, dan *customer satisfaction* bisa terpenuhi. Sehingga terjadi pergeseran dari *cost ke quality* ke *consumer satisfaction* yang jadi dalam memenangkan persaingan (Kartasasmita, 2013).

Rumusan konsep diatas sangat tepat untuk semua organisasi. Memang manajemen Mutu Terpadu dilahirkan dari organisasi profit, tetapi pada lembaga pemerintah pun dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan. Ada berbagai penekanan dalam manajemen mutu terpadu yang diadaptasi pada lembaga- lembaga pemerintah, (Istianto, dkk. 2011) bahwa kualitas harus dikembangkan pada awal proses dan tidak ditambahkan kemudian agar dapat menghemat banyak dana, waktu, daya dan memperkecil tingkat absensi. Menurut (Efendi, 2006) aturan manajemen mutu terpadu yang sangat dimanfaatkan dalam lembaga pemerintahan, yaitu: kualitas adalah pekerjaan setiap orang, dalam setiap organisasi

setiap orang berkewajiban melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar agar mampu memberikan pelayanan terbaik, kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari suatu pemeriksaan atau inspeksi, kualitas menuntut kerjasama yang erat, setiap orang hendaknya dipandang sebagai bagian penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas, dan kualitas menuntut perbaikan yang berkelanjutan, pada eksekutif hendaknya terus menerus berusaha menyempurnakan pelayanan. Selain itu, Reef menekankan, bahwa pada saat diperlukan perubahan misalnya dalam sistem dan prosedur, tindakan-tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlemabatan dalam mengejar kualitas (Mangkunegara, P.A. 2007).

Konsep mengenai Manajemen Mutu Terpadu bukan tidak mudah untuk menerapkannya. Jika semua pelaku dalam lembaga-lembaga pemerintah mulai pimpinan tertinggi hingga paling rendah memiliki pandangan yang sama tentang perubahan yang sedang akan terjadi. Bagaimanapun Manajemen Mutu Terpadu merupakan landasan bagi keberhasilan yang berkesinambungan dalam setiap organisasi. Terlebih lagi dalam menyambut otonomi daerah sebagai tantangan masa depan yang menuntut hadirnya daya saing pelayanan berbagai sektor. Menurut (Kristiadi, 2001), pelayanan masyarakat yang paling ideal paling tidak memiliki prinsip-prinsip dasar yaitu: (administrasi) pelayanan yang berorientasi pada pasar dimana permintaan langganan atau masyarakat bersama-sama dengan pelayanan yang dilakukan dengan pihak lain, pelayanan yang semakin lama semakin meningkat sedangkan permintaan

masyarakat tidak boleh ditinggalkan. Apalagi manakala birokrasi telah memacunya untuk peningkatan permintaan, maka pelayanan yang diterapkan tidak boleh mundur, pelayanan harus dievaluasi tidak saja keberhasilannya akan tetapi juga kegagalan dari pelaksanaan suatu pelayanan harus diukur dan kalau gagal dapat dipelajari letak kesalahannya serta menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang agar kegagalan tidak terulang kembali.

Sinamba dkk. (Harbani Pasolong 2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan,
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Beberapa di antaranya dilakukan oleh Munaili dkk (2020), Abdussomad (2019), Narita dkk (2016), Listiani (2013) dan Rusmiyati (2020) sebagaimana tampak pada Tabel 1 berikut;

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Penulis dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Munaili, S., Syafriyani, I., & Harto, A., Kualitas Pelayanan Program Jampersal Melalui Sistem Klaim (Reimbursement) dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep), Jurnal Public Corner Fisip Universitas Wiraraja, Vol 15, nomor 2, Desember 2020, 37-48	Metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.	Standar Pelayanan pelanggan sudah baik dibuktikan dengan terlaksananya program jampersal sesuai dengan standar yang telah ada. Customer Redress, di dinas kesehatan kabupaten Sumenep sudah cukup baik karena selama pelaksanaan program jampersal biaya benar-benar digratiskan. Quality Guaranties komitmen organisasi di dinas kesehatan kabupaten sumenep sudah cukup baik. Pemberian respon atas keluhan-keluhan masyarakat juga sudah baik namun masih perlu ada peningkatan kembali. Keenam, Ombudsmen, selama ini yang diberikan oleh pihak rumah sakit maupun dinas kesehatan juga sudah cukup baik.

Penulis dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Abdussomad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo, <i>PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo</i>, Volume VI Nomor 2 Desember 2019</p>	<p>Metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.</p>	<p>Beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik dalam hal Reliability (Kehandalan), Responsivenees (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan). Faktor -faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.</p>
<p>Narita, A. Warjiyo, & Suryadi, A., dkk (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan, <i>Jurnal Administrasi Publik</i>, Vol. 6 (2) Desember,, 67 - 96</p>	<p>Metode deskriptif teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif berupa persentase, modus dan median yaitu dengan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya.</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan dengan menggunakan 14 (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan</p>

Penulis dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Rusmiyati, Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah Otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat, <i>Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah</i> Volume XII, Edisi 1 Juni 2020, 19-25</p>	<p>Metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan</p>	<p>adalah Baik.</p> <p>Beberapa kategori yang menjadi bahagian yang tidak terpisahkan dari proses pemberian layanan, seperti Sistem dan Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang masih berbelit-belit. Penanganan Pengaduan Masyarakat belum terwadahi dan tidak ditindaklanjuti dengan tepat. Prilaku Aparatur Pelayanan belum mewujudkan Pelayanan Sepenuh Hati dan Murah Hati. Janji Pelayanan sebagaimana yang tertuang dalam Maklumat Pelayanan belum terwujud dengan baik. Standar Operasional Prosedur (SOP) belum sepenuhnya berbasis kebutuhan Masyarakat untuk menciptakan nilai baru dan bersifat "Inovatif". Pemberian sanksi bagi Aparatur Pelayanan sesuai SOP belum terwujud dengan baik dan belum adanya Regulasi terkait dengan Etika Aparatur dalam pemberian Layanan kepada Masyarakat Kota Depok</p>

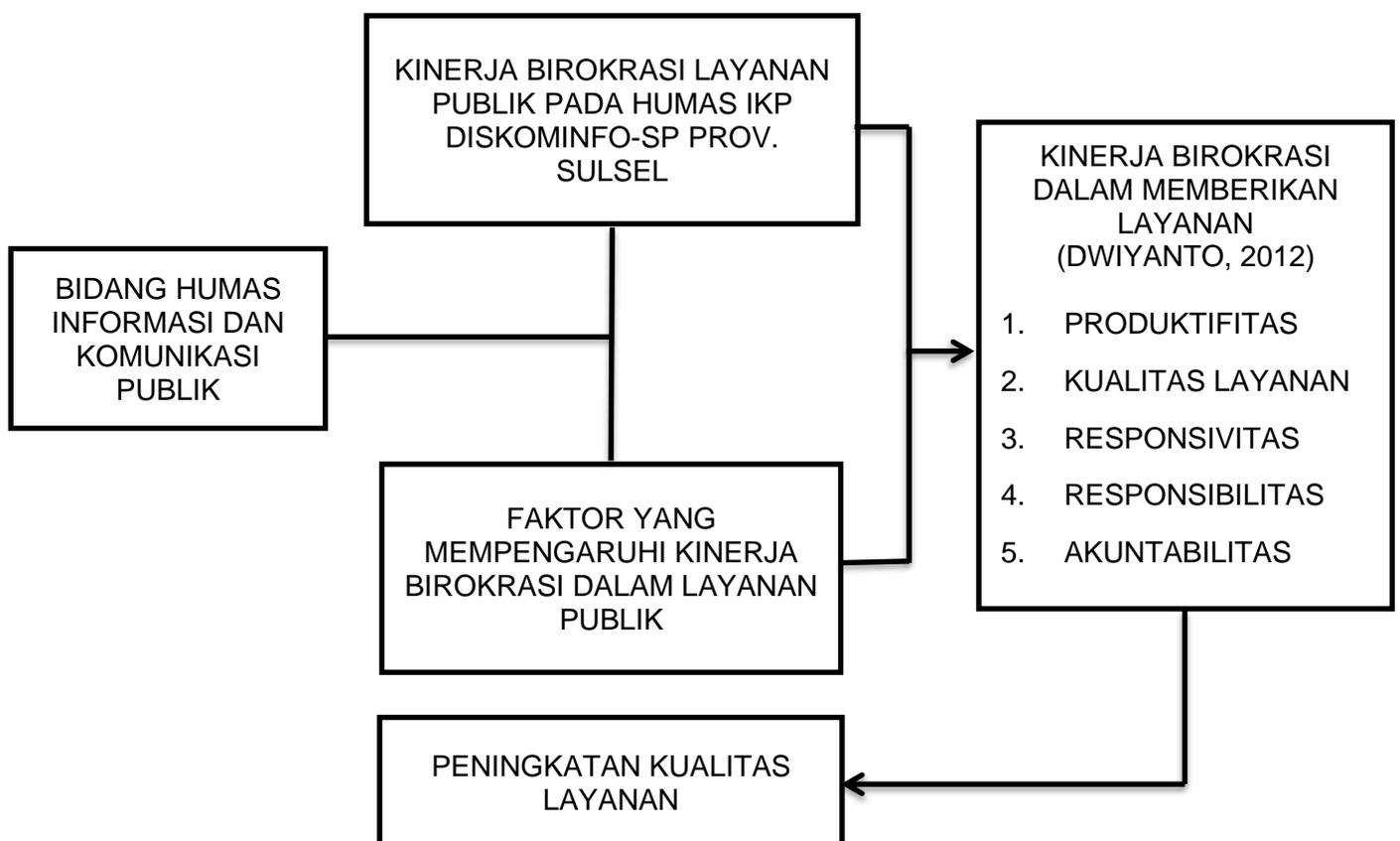
Penulis dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Listiani (2013) Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi Serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik <i>Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi</i> 8.3 (2011): 06. Volume VIII No. 3	Metode penelitian kualitatif penelitian dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Sampai saat ini masyarakat masih menganggap kualitas pelayanan publik belum ditingkatkan. Ketepatan waktu, penyusunan, diskriminasi, biaya tinggi, dan birokrasi adalah salah satu kelemahan yang diamati dalam organisasi Pemerintah yang Menyediakan pelayanan publik. Kinerja organisasi diduga disebabkan oleh ketidakmampuan organisasi untuk mengelola kinerjanya

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting dalam penelitian. Pada penelitian mengenai kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pada bidang humas informasi dan komunikasi publik menggunakan variabel yaitu: Variabel kinerja suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu, dengan meliputi indikator yaitu:

1. Produktifitas adalah kesesuaian antara rasio input dan output dalam memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat.
2. Kualitas layanan mutu hasil kerja yang diberikan pegawai bidang humas informasi dan komunikasi public terhadap masyarakat.

3. Responsivitas kemampuan organisasi maupun pegawai dalam memahami kebutuhan pada saat memberikan layanan.
4. Responsibilitas merupakan menjelaskan alur layanan dan informasi layanan terhadap masyarakat.
5. Akuntabilitas ialah mempertanggungjawabkan hasil kerja layanan yang bersesuaian dengan kebijakan organisasi pelayanan.



Gambar 1. Kerangka Pikir