

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2021:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2020:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2019:128). pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2015:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (2020:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2021:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (2018:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Mampulancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2021:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2021:5)

Menurut Batinggi (2018:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2019:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung kurniawan (Harbani Pasolong, 2019:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handyaningrat (2019), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Boediono (2018: 60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Surjoputro dan Widodo dalam Kusumawati (2023:39), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak (*tax service*). Pelayanan yang baik kepada wajib pajak dilaksanakan agar wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah. Wajib pajak patuh karena

mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Menurut Boediono (2022:61) pelayanan terkait dengan tugas aparatur pemerintah disebut pelayanan umum. Ada hubungan timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanannya.

2.1.1 Indikator Pelayanan Publik

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi enam, yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 5) Sarana dan prasarana, Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Dalam hal pelayanan umum yang prima berarti pelayanannya bermutu maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang menjadi indikator sebagai berikut (Boediono, 2013: 61):

1. Prosedur pelayanan

Prosedur serta tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Tinggi rendahnya pelayanan dapat dipengaruhi oleh prosedur pelayanandan fasilitas pelayanan. Jadi apabilaprosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan mengalami peningkatan maka variabelpelayanan juga akan meningkat. Tinggi rendahnya pelayanan dapat dipengaruhi oleh prosedur pelayanandan fasilitas pelayanan. Jadi

apabila prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan mengalami peningkatan maka variable pelayanan juga akan meningkat.

2. Waktu penyelesaian

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu yang digunakan dalam proses pelayanan sesuai dengan jadual yang ada, dan biaya yang dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/ biaya yang ditentukan, aturan hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan harus ada kejelasan dan kepastian, ada kejelasan siapa yang bertanggung jawab sehingga kalau ada permasalahan mudah ditelusuri. Masyarakat mengharapkan ada kepastian tahapan yang harus dilewati, serta berapa lama setiap tahapan harus dilalui. Dengan demikian masyarakat tidak harus bolak balik tanpa kepastian, tarif yang berlaku juga jelas dan pasti (tidak ada tambahan biaya lainnya).

3. Biaya pelayanan

Biaya merupakan bentuk pelayanan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai persyaratan, dan biaya/tarif layanan diketahui oleh masyarakat, dan penunjang kelancaran pelayanan. Pelayanan yang memiliki keterbukaan informasi (transparansi) apabila semua informasi yang relevan tentang sistem, prosedur, mekanisme serta hak dan kewajiban menyangkut pelayanan dapat diperoleh secara bebas dan wajar oleh semua orang. Informasi pelayanan harus diberikan dengan jelas, jujur,

dan terbuka termasuk di dalamnya peraturan yang ada, mekanisme dan prosedur pelayanan, mekanisme pengaduan, dokumen-dokumen yang harus dilengkapi.

4. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana berkaitan dengan keberadaan dan fungsi, penampilan, daya guna dalam proses menunjang kelancaran, kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna pelayanan. Selain itu kondisi lingkungan pelayanan yang nyaman, kebersihan dan kerapihan ruang dan tempat pengurusan serta kelengkapan sarana dan prasarana seperti penyediaan teknologi telekomunikasi dan informasi yang memadai juga akan sangat menentukan proses pelayanan pengguna/masyarakat.

5. Kompetensi petugas

Kompetensi petugas menunjuk pada tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas yang berkaitan dengan sikap, perilaku, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan serta kebijakan dalam memotivasi semangat kerja para petugas. Selain itu, tingkat profesional juga menunjuk pada bentuk pengakuan yang sama terhadap semua masyarakat yang membutuhkan layanan. Tidak ada perbedaan berdasarkan tingkat sosial ekonomi, pejabat atau tidak (adil) dan sebagainya. Lebih dari itu, petugas pelayanan harus dapat menunjukkan keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat

2.2. *Cyber Public Relations*

2.2.1 Definisi *Cyber Public Relations*

Hadirnya internet saat ini telah merubah banyak aspek dalam kehidupan manusia, tak terkecuali dalam dunia public relation. Internet telah merubah cara kinerja praktisi PR selama ini dari yang pada awalnya secara konvensional, kini menjadi lebih modern dengan hadirnya internet dan tentunya mempermudah pekerjaan mereka. Kegiatan Humas ini dikenal dengan istilah *Cyber Humas* atau orang-orang biasa menyebutnya sebagai E-PR (*electronic Public Relations*) agar mudah dalam hal penyebutan dan lebih mudah dipahami.

Menurut Bob Julius Onggo (2024) *Cyber Humas* atau yang biasa disebut E-PR adalah merupakan inisiatif dari para praktisi PR atau *public relation* yang menggunakan media internet sebagai sarana untuk publisitasnya. Sementara itu Dasrun Hidayat (2023:93) memaparkan pengertian yang sedikit berbeda namun tetap memiliki inti yang sama. *Cyber Humas* adalah suatu inisiatif sebagai cara atau strategi yang dilakukan oleh praktisi PR maupun akademisi PR dengan menggunakan suatu media baru yaitu internet sebagai sarana publisitasnya atau bisa disebut pula dengan istilah PR Digital.

Bentuk *Cyber Public Relations*

Cyber Humas memiliki berbagai macam bentuk dilihat dari pemanfaatannya. Setidaknya kurang lebih ada 5 bentuk pemanfaatan *Cyber Humas* yang disebutkan Bob Julius Onggo (dalam Hidayat, 2023:98- 106), yaitu:

1. *E-mail*, merupakan sesuatu yang tidak bisa dilepaskan dari dunia bisnis dan gaya hidup juga dalam kegiatan sehari-hari, apalagi dalam konteks E-PR. Dan e-mail juga bisa digunakan sebagai sarana yang efektif untuk membangun sekaligus meruntuhkan reputasi (Onggo, 2004:11). Hal ini sering terjadi dikarenakan beberapa hal sepele yang tidak diperhatikan saat menggunakan e-mail, seperti cara menulis email yang salah, pemilihan katakata untuk kesopanan saat menulis sampai terlalu lama dalam menjawab pertanyaan melalui e-mail yang masuk pun akan meruntuhkan reputasi. Akan sangat disayangkan apabila perusahaan yang telah dibangun secara offline dengan susah payah hancur reputasinya akibat hal sepele seperti ini, maka hal seperti ini sangat perlu diperhatikan. Perusahaan sering menggunakan e-mail untuk berbagai kebutuhan misalnya untuk berhubungan dengan *stakeholders*, menawarkan kerjasama atau produk sampai berhubungan dengan media.
2. Majalah Elektronik (Ezine atau Electronic magazine). Ezine atau Electronic Magazine adalah sebutan atau nama lain dari majalah dalam versi online (Onggo, 2024:74). Ezine merupakan bentuk online dari majalah yang sarat akan informasi, artikel dan solusi. Beberapa Ezine berbasis web dan email. Namun yang paling populer adalah Ezine yang berbasis email, Ezine ini dikirim langsung melalui email. Lebih lanjut Bob Julius Onggo (2024:85) menjelaskan bahwa hal yang terpenting dari Ezine adalah konten yang ada didalamnya tidak

peduli Ezine jenis apa itu, jika berisi konten yang bagus maka Ezine akan banyak diminati oleh pelanggan atau target dari perusahaan itu sendiri.

3. Blogs, merupakan sejenis manajemen konten yang memberikan kemudahan pada siapa saja untuk mempublikasikan tulisan-tulisan pendek yang dinamakan post. Setiap perusahaan yang memiliki blog harus bisa berinovasi dan kreatif dalam membuat dan menentukan konten agar bisa menarik perhatian banyak orang. Karena blog sendiri bersifat percakapan interaktif, blog bukan tempat yang tepat untuk menyebarkan siaran pers perusahaan.
4. *Wire Service* (Website). *Wire service* atau yang lebih dikenal dengan istilah website merupakan sejenis layanan publik yang bisa diakses oleh publik dimanapun dan kapan pun dengan tujuan untuk memberikan berbagai macam informasi tentang perusahaan. *Wire Service* ini dapat berupa situs perusahaan atau web perusahaan. Di dalam website tersebut banyak berisi informasi-informasi mengenai perusahaan misalnya profil perusahaan, info produk, layanan, 18 kegiatan dan lain-lain. Dengan membuat *wire service* tentu akan membuat perusahaan dinilai lebih canggih, modern dan profesional oleh banyak orang. Penilaian seperti ini bisa dijadikan sebagai tolak ukur reputasi yang dihasilkan oleh kinerja praktisi PR terhadap perusahaan.

Multimedia Moenir (2020:2), memaparkan bahwa multimedia merupakan gabungan atau perpaduan dari berbagai media yang berupa teks, gambar (vektor atau bitmap), grafik, sound, animasi, video, interaksi dan lain-

lain dan dikemas menjadi file berbeda yaitu file digital (komputerisasi), dan digunakan untuk tujuan menyampaikan sebuah pesan kepada publik. Sedangkan menurut Dasrun Hidayat (2023:103-105) menjelaskan bahwa contoh nyata dari multimedia adalah media sosial seperti Twitter, Facebook dan YouTube. Dan semakin berkembangannya zaman banyak sekali bermunculan media sosial baru seperti LinkedIn, Line, Path, Whatsapp dan yang sedang naik daun saat ini yaitu Instagram.

2.3 Teori Pelayanan

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi enam, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

2.4 Penelitian Terdahulu

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari tujuan maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dan mendukung penelitian yang peneliti lakukan. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1. Siti Nazmia Awalia (2022)	Humas Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar	Kuantitatif	<i>Public Relation</i> Telah Memberikan Pelayanan Dengan Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dipahami Dan Tidak Menyinggung. Hal Lain Yang Dilakukan <i>Public Relation</i> Dalam Menjaga Hubungan Yang Baik Adalah Dengan Membebaskan Masyarakat Mengumpulkan Data Untuk Bantuan Sosial Agar Masyarakat Tidak Merasa

			Adanya Kesenjangan Sosial. <i>Public Relation</i> Juga Telah Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dengan Cara Menjelaskan Prosedur-Prosedur Pelayanan Yang Mudah Dipahami Agar Masyarakat Tidak Merasa Pelayanan Yang Diberikan Rumit.
2. Imad Aqil Abdurrahman (2019)	Peran Humas Pt. Prima Komunikasi Media Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	Kualitatif Deskriptif	Batasan Pengertian Tentang Peran Humas Adalah Alternatif Optimal Yang Dipilih Untuk Ditempuh Guna Mencapai Tujuan Humas Dalam Kerangka Suatu Rencana Humas (Humas Plan).
3. Inez Gabrina dan Suharyanti (2019)	Analisis Strategi <i>Cyber Public Relations</i> PT. Pertamina (Persero)	Studi Kasus Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi LPG 12 Kg melalui strategi <i>Cyber PR</i> sudah cukup strategis dan memicu respon positif masyarakat, terbukti dari intensitas gejolak pada public yang sudah jauh berkurang.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang baik yaitu menerangkan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2020:60), mengutarakan bahwasannya kerangka berfikir adalah bentuk konseptual berkenaan dengan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Sedangkan menurut Suriasumantri (dalam Sugiyono, 2020:60), kerangka pemikiran adalah penjelasan tentatif mengenai gejala-gejala yang menjadi tujuan permasalahan.

Tabel 2.2

Kerangka Berpikir

