

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. Konsep Administrasi Publik

A. Pengertian Administrasi

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata *Administration* yaitu *to Administre* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). Administrasi dalam arti sempit menurut Ulbert, dalam bukunya “Studi tentang Ilmu Administrasi”, (2016:5) menyatakan pengertian administrasi, yaitu “Merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta mempermudah memperoleh kembali secara keseluruhan dan didalam hubungannya satu sama lain.”

Administrasi menurut The Liang Gie yang dalam (Silalahi 2011:9) mengemukakan, bahwa “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”

Pengertian administrasi diatas maksudnya adalah administrasi sebagai suatu keseluruhan proses sebuah sistem dalam mencapai tujuan dengan cara bekerjasama antara orang orang yang ada di dalamnya. Administrasi membutuhkan elemen-elemen yang disebut sebagai unsur

administrasi untuk menjadi sebuah kesatuan rangkaian kegiatan yang menjadi alat sebagai pencapaian tujuan.

Sedangkan Menurut S.P.Siagian, dalam buku *Teori Administrasi Publik*, (2017:3) mendefinisikan administrasi sebagai “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Tugas dari administrator adalah melayani atau mentaati, melaksanakan atau tata usaha kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur yang telah direncanakan sebelumnya.

Maka dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan, bahwa administrasi mencakup seluruh kegiatan, dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki perbedaan pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

B. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandle & Plano dala, Keban yang dikutip Pasolong dalam buku *“Teori Administrasi Publik”*, (2017:8) mendefinisikan administrasi publik. “Proses dimana sumberdaya dan personel public diorganisir dan dikordinir untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola(manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Menurut Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W Koenig dikutip Pasolong dalam buku “Teori Administrasi Publik””, (2017:9) mengatakan bahwa “Administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya”.

Sedangkan Menurut David H. Rosenbloom dikutip Pasolong dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2017:9) mendefinisikan administrasi publik adalah “Pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang Legislatif, Eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

C. Peran Administrasi Publik

Menurut Gray dikutip Pasolong dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2017:20) menjelaskan peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut :

1. Menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Melindungi hak-hak rakyat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi rakyat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Melestarikan nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan

dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

2.1.2. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik yang dikutip Hayat (2017:4) dalam buku Manajemen Pelayanan mendefinisikan sebagai berikut: “Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rancangan itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.”

2.1.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif.

Menurut Moenir yang dikutip oleh satibi (2012:27) dalam bukunya manajemen publik dalam perspektif teoritik dan Empirik mendefinisikan pelayanan sebagai “proses secara langsung” Pengertian tersebut mencerminkan aktivitas yang dijukan untuk memenuhi pihak lain.

Menurut Sampara yang dikutip oleh satibi (2012:27) dalam bukunya manajemen publik dalam perspektif teoritik dan Empirik. yang menterjemahkan pelayanan sebagai “kegiatan atau urutan kegiatan yang

terjadi dalam interaksi langsung Antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut wasistino yang dikutip oleh Hardinsyah (2011:11) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik, menejermahkan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan tau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”.

Berbeda dengan pendapat diatas, menurut Ratminto dan Winarsih yang dikutip oleh Hardinsyah (2011:11) dalam buku Kualitas Pelayanan Publik sebagai berikut: “ Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat mauoun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pengertian tersebut mencerminkan bahwa produk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara sinergis, tetapi harus mampu meyediakan layanan yang dapat memuaskan penggunaan layanan atau masyarakat.

Berbagai pengertian pelayanan diatas menggambarkan secara operasional bahwa esensi pelayanan publik tersebut sesungguhnya

memiliki orientasi yang sama yaitu bagaimana kegiatan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun yang bersifat administratif, sehingga penerima pelayanan atau masyarakat merasa terpuaskan atas segala layanan yang diberikan oleh pemerintah.

2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:40), dalam buku *Kualitas Pelayanan*, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut: “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Harbani dalam buku *Teori Administrasi Publik* (2017:152). Mengatakan bahwa kualitas:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan untuk perbaikan
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan

Definisi pelanggan yang berkualitas Tjiptono yang dikutip oleh Harbani dalam buku *Teori Administrasi Publik* (2017:153). Mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang prima terciptakan dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang 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 peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi 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.

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian diatas adalah kualitas pelayanan adalah suatu keadaan yang dinamis dengan kemampuan memenuhi penggunaan jasa sehingga tidak terjadi kesenjangan Antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.5. Asas – Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa karena itu penyelenggara membutuhkan asas- asas dalam pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap publik yang harus memperhatikan asas pelayanan publik dalam buku kualitas pelayanan publik yang dikutip oleh Hardiansyah (2018 : 32) Asas pelayanan publik menurut keputusan menpan nomor 63 Tahun 2003 :

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 undang-undang No. 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. partisipatif
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. keterbukaan
- i. akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.1.6. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Menurut Zeithaml et al yang dikutip dalam buku Kualitas

Pelayanan Publik 2018:63), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Untuk dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *Responsiviness* (ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *Empathy* (empati), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Menurut Tjiptono yang dikutip dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:63), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*realibity*) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empaty*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Lovelock (2007) yang dikutip dalam buku Kualitas Pelayanan Publik 2018:71) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (Terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material.
2. *Reliability* (Handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiviness* .Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan) ,pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. *Emphaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gerspertz yang dikutip Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018 : 70) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.

8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi.
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Menurut Brown dalam moenir yang dikutip Hardiansyah dalam buku

“Kualitas Pelayanan Publik” (2018 : 70) kualitas pelayanan meliputi :

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat; *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
2. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;
3. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat; dan
4. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Jadi pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan yang diwujudkan oleh pemerintah.

2.1.7. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas sudah pasti memiliki parameter atau standar tertentu, sehingga dapat menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Secara sederhana, standar dapat dimaknai sebagai suatu ketentuan atau pedoman yang dapat dijadikan sebagai patokan untuk menentukan kegiatan.

Menurut pemikiran Mahmudi yang dikutip oleh Iwan Satibi (2012:44) dalam bukunya manajemen publik dalam perspektif teoritik dan Empirik, standar pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai:

“Ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (Pemerintah) dan atau pengguna layanan (Masyarakat)”.

Melalui pemahaman ini dapat dicermati setiap penyelenggara pelayanan dituntut untuk mengetahui dan memahami dengan jelas yang menjadi standar pelayanan untuk diterapkan dalam menentukan kelayakan suatu pelayanan, baik terkait dengan pelayanan yang sifatnya barang, jasa maupun administratif.

Standar pelayanan tersebut menurut Mahmudi yang dikutip oleh Satibi dalam bukunya Manajemen Publik (2012:44) sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni:

1) Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses

pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4) Produk pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja produk pelayanan yang harus distandarkan.

5) Sarana dan Prasarana

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pandangan yang lebih komperhensif ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 yang esensinya menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar Hukum.
- 2) Persyaratan.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur.
- 4) Jangka waktu penyelesaian.
- 5) Biaya/tarif.
- 6) Produk pelayanan.

- 7) Sarana, prasarana dan atau fasilitas.

- 8) Kompetensi pelaksana.
- 9) Pengawasan internal.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- 11) Jumlah pelaksana.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelayanan.

Syafiie dan Welasari yang dikutip Hayat dalam “Manajemen Pelayanan Publik”(2017:16) memberikan pemahaman tentang sebuah pelayanan itu berkualitas sebagai berikut:

1. Adanya kehandalan (*Reliability*)
2. Adanya tanggapan baik (*Responsiveness*)
3. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)
4. Adanya jalan untuk memulai (*acces*)
5. Adanya sopan santun (*courtesy*)
6. Adanya hubungan baik (*comunication*)
7. Adanya kepercayaan (*security*)
8. Adanya jaminan (*credibility*)
9. Adanya pengertian (*understanding*)

Dari pandangan di atas, dapat diketahui bahwa standar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (pengguna layanan), sesungguhnya telah menyentuh berbagai aspek yang tentunya harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2. Kerangka Pemikiran

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Menurut Zeithaml et al yang dikutip dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* (2018:63), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Untuk dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Untuk dimensi *Responsiviness* (ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Untuk dimensi *Empathy* (empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

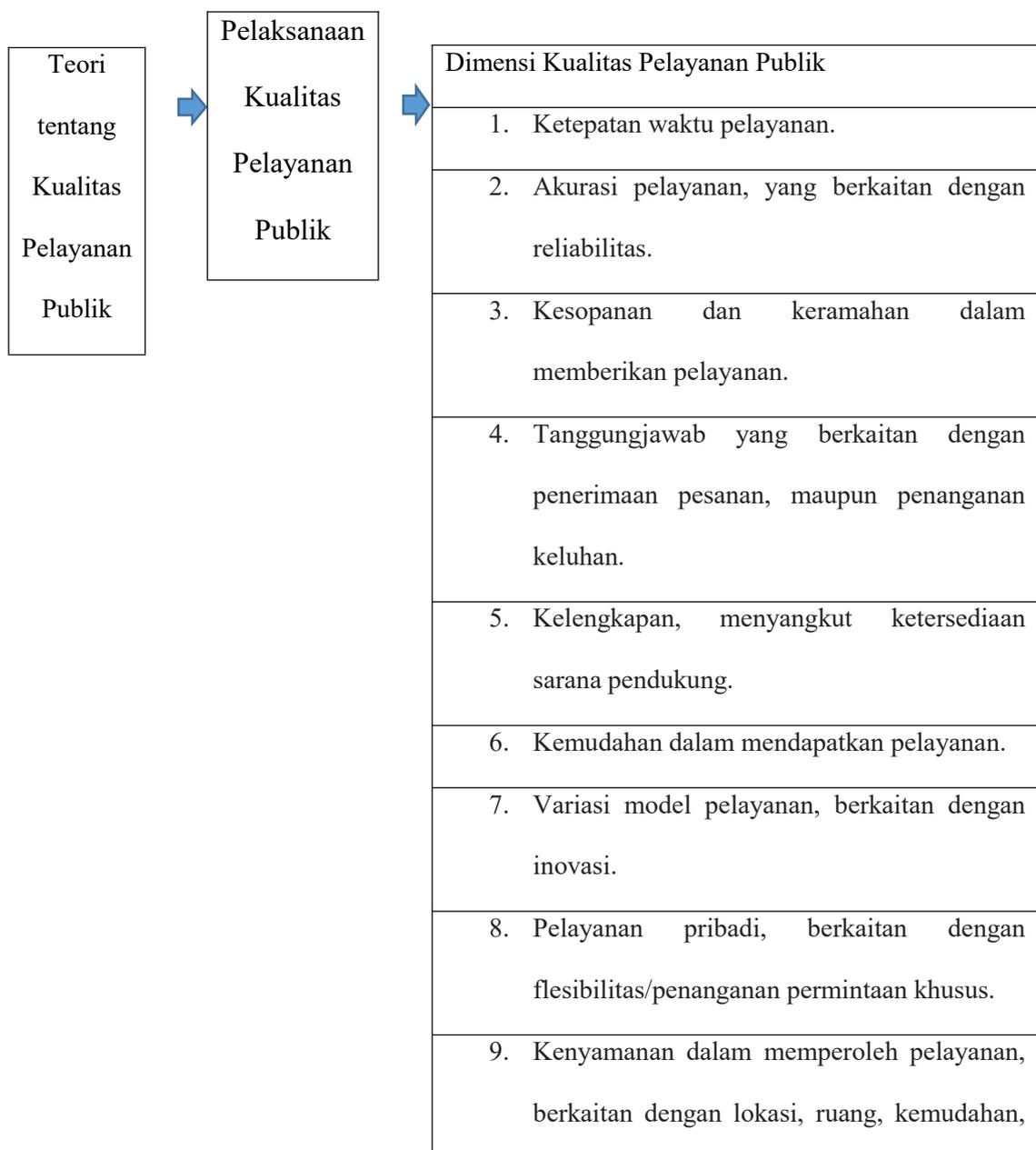
Menurut Tjiptono yang dikutip dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik* (2018:63), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

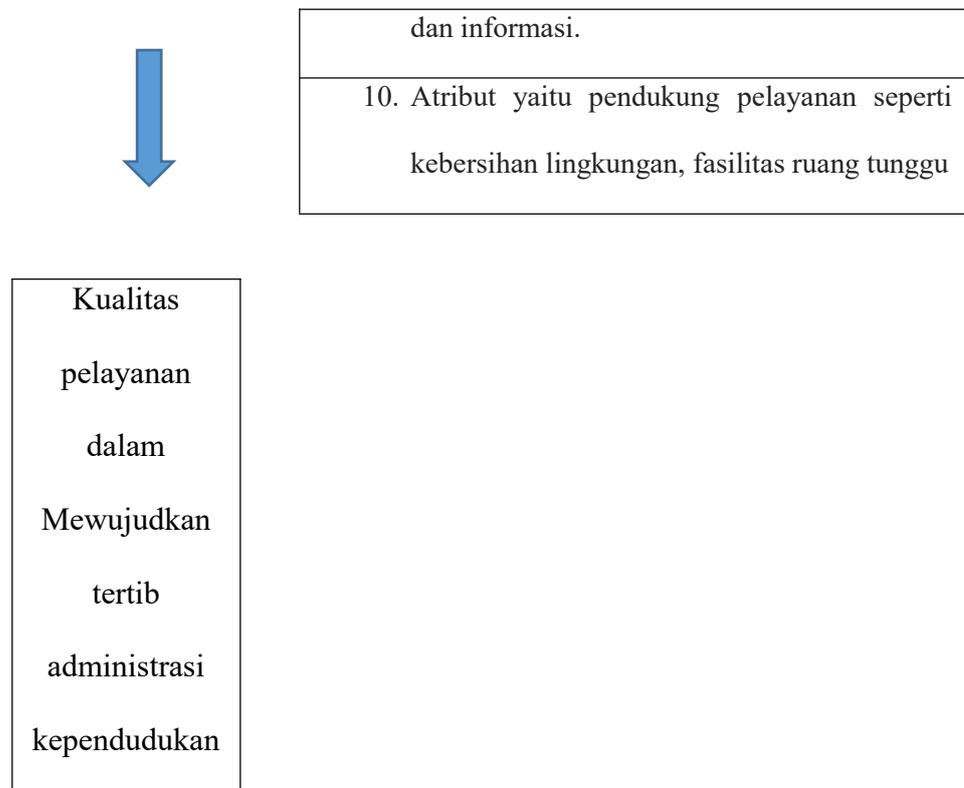
1. Bukti Langsung (*Tangibles*) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*realibity*) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empaty*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan dimensi yang di kemukakan oleh kedua pakar diatas maka peneliti mengambil dimensi Pelayanan publik yang dapat memberikan kontribusi terhadap masyarakat, melihat bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan pada Dinas maka dari itu disini yang akan diterapkan dalam upaya mengembangkan Kualitas pelayanan publik menurut Gaspersz karena teori sesuai dengan yang ada pada lapangan yaitu:

Tabel 2.1

Operasional Paramenter Kualitas Pelayanan





2.3. Proposisi

Berdasarkan rumusan masalah, peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan dalam mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat untuk meningkatkan Kualitas pelayanan dalam mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Bagaimana hambatan Pelayanan dalam mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.