# **BAB II**

# **KAJIAN PUSTAKA**

## **2.1 Kajian Pustaka**

## Dalam kajian pustaka ini akan diuraikan pengertian-pengertian dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **2.1.1. Penelitian Terdahulu**

1. Ardi Agus Pratama, Deli Anhar, Abdul Wahid meneliti dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bambu, dengan memakai metode deskriptif dan pendekatan kualitatif menggunakan Teori parasuraman dengan indikator pelayanan publik untuk kualitas pelayanan yang baik.
2. Hinfa Mossahananza (2014) meneliti dengan judul Kualitas Pelayanan Pembutan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, dengan memakai metode deskriptif dan pendekatan perpaduan antara kualitatif dan kuantitatif menggunakan Teori Zeithaml,Pasuraman, dan Berry.
3. Lisa Mandasari, M.Thamrin, Yoyok Hendarso, Ardi Saputra (2019) berisi tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan dalam 5 (lima) Dimensi Servqual yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, serta mengidentifikasi indikator-indikator pelayanan yang perlu menjadi prioritas untuk dipertahankan dan diperbaiki. Indikator yang dipersepsikan telah dilakukan dengan baik yakni layanan sesuai dengan harapan masyarakat, seperti indikator prosedur pendaftaran yang tidak berbelit-belit, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat, penguasaan terhadap peraturan, akses informasi yang jelas, kemudahan berkonsultasi dengan pegawai dan sikap pegawai yang berlaku adil dalam memberikan pelayanan. Dari seluruh indikator yang ada bisa dikategorikan cukup baik. Dimensi yang dipersepsikan tinggi menurut penerima layanan adalah dimensi daya tanggap, diikuti yang kedua empati, ketiga jaminan, keempat bukti langsung, dan nilai yang paling rendah terdapat pada dimensi kehandalan.

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | Nama Penulis | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
| Teori yang digunakan | Pendekatan | Metode | Teknis Analisis |
| 1. | Ardi Agus Pratama, Deli Anhar, Abdul Wahid | Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tanah Bambu | Teori Pasuraman | Kualitatif | Deskriptif | Wawancara, Dokumentasi, Observasi. |
| 2. | Hinfa Mossahananza | Kualitas Pelayanan Pembutan Kartu Kuning Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung | Zeithaml,Pasuraman, dan Berry | Perpaduan Kuantitatif dan Kualitatif | Deskriptif | Wawancara, Obervasi, dan Studi Pustaka |
| 3. | Lisa Mandasari, M.Thamrin, Yoyok Hendarso, Ardi Saputra | Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ogan Ilir | Zeithaml,Pasuraman, dan Berry | Kuantitatif | Deskriptif | Wawancara terstruktur, kuisioner, Observasi, dan Dokumentasi |

#### **2.1.2 Konsep Administrasi dan Administrasi Publik**

##### **Administrasi**

Administrasi adalah suatu proses dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama, oleh sebab itu prosesnya dilakukan oleh dua orang atau lebih. secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa inggirs dari kata administration yang bentuk infinitinya adalah sebagai to manage (mengelola) atau to direct (menggerakan), dan administrasi yang berasal dari bahasa latin yaitu ad (insentif) dan ministrate yang diartikan sebagai melayani, membantu dan memenuhi. Dan di sisi lain, Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Dan umumnya administrasi juga dapat diartikan sebagai proses kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah atau sudah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

Lalu pada teori Siagian dalam Pasolong (2017:3) dalam buku Teori Administrasi Publik mengemukakan Pengertian Administrasi yaitu ”Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasa rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

##### **Administrasi Publik**

Administrasi publik secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh semua aparatur Negara untuk dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan Negara yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Caiden dalam buku Teori Administrasi Publik (2020:3) mengemukakan bahwa “ Administrasi Publik adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasarana, penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi progrm pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan, dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga pemerintahan lainnya.”

Sedangkan Menurut Hugles dikutip dalam Buku yang berjudul Teori Administrasi Publik (2020:3) mengemukakan bahwa “Administrasi Publik merupakan aktivitas melayani publik dan pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang di peroleh dari pihak lain.”

Administrasi Publik menurut Ibrahim dalam dalam buku Teori Administrasi Publik (2020:3) mengatakan bahwa “ Admintrasi Publik adalah Seluruh upaya penyelenggaran pemerinth yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.”

Selanjutnya menurut Pasolong dalam buku Teori Administrasi Publik (2020:3) mengemukakan bahwa “ Administrasi Publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.”

Lalu menurut Chandler dan Plano dalam buku Teori Administrasi Publik (2020:4) mengemukakan bahwa “ Administrasi Publik adalah suatu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, dan mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik.”

Dalam proses operasi administrasi terdapat sejumlah unsur yang saling berkaitan antara satu dan yang lain, yang apabila salah satunya tidak ada maka proses administrasi akan pincang. Menurut Anggara (2014:29) dalam bukunya ilmu administrasi negara kajian konsep, teori, dalam fakta dalam upaya menciptakan good goverance unsur-unsur administrasi tersebut yaitu :

* Organisasi, Wadah bagi segenap kegiatan usaha kerja sama.
* Manajemen, Kegiatan menggerakan sekelompok orang dan menggerakan fasilitas kerja. hubungan ini meliputi :

1. Perencanaan
2. Pembuatan Keputusan
3. Pembimbingan
4. Pengoordinasian
5. Pengawasan (kontrol)
6. Penyempurnaan dan perbaikan tata struktur dan tata kerja

* Komunikasi, Penyampaian berita dan pemindahan buah pikiran dari seseorang kepada yang lainnya dalam rangka terwujudnya kerjasama.
* Kepegawaian, Pengaturan dan pengurusan pegawai atau karyawan yang di perlukan.
* Keuangan, Pengelolaan segi-segi pembiayaan dan pertanggungjawaban keuangan.
* Perbekalan, Perencanaan, pengadaan dan pengaturan pemakaian barang-barang keperluan kerja.
* Tata usaha, Penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyampaian berbagai keterangan yang diperlukan.
* Hubungan masyarakat, Perwujudan hubungan yang baik dan dukungan dari lingkungan masyarakat terhadap usaha Kerjasama.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan administrasi publik adalah ilmu dan seni yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi publik secara rasional bekerja sama untuk mencapai tujuan publik. Atau proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam organisasi publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Administrasi melibatkan mematuhi perintah dan pelayanan, sementara manajemen melibatkan: pertama, pencapaian hasil, dan kedua, tanggung jawab pribadi oleh manajer atas hasil yang dicapai. Administrasi publik adalah suatu kegiatan melayani publik, dan abdi masyarakat menjalankan kebijakan yang dibuat oleh pihak lain.

**2.1.3** **Konsep Manajemen dan Publik**

Manajemen publik merupakan studi yang terbangun dari berbagai disiplin ilmu, kehadiran manajemen publik dalam ilmu di topang oleh disiplin ilmu yang lain seperti ilmu manajemen, amininstrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik dan lain-lain. Gabungan dari disiplin ilmu tersebut yang kemudian melahirkan kajian manajemen publik.

Menurut Overman dalam keban (2004 : 85) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:12) mengemukakan bahwa “Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planning, organizing, dan controling satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.”

Kemudian Menurut Pasolong (2007:83) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:12) secara sederhana menterjemahkan bahwa manajemen publik sebagai “ Manajemen intansi pemerintah”. Meskipun pengertianya sangat umum tetapi esensinya menyentuh kepada bagaimana upaya untuk mengelola intasi pemerintahan.

Manajemen publik akan berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang kompleks dan rumit. karena manajemen publik tidak hanya bersentuhan dengan masalah kebijakan publik, politik, dan keuangan. Tetapi bersebtuhan juga dengan aspek lainya. Oleh karena itu manajemen publik banyak menanamkan kegiatan administrasi publik yang menjadi *leading secto*r dalam menjalankan sistem pemerintahan.

Selanjutnya Menurut Wilson dalam Pasolong (2007:96) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:13) mengemukakan terdapat prinsip dasar bagi administrasi publik yang mewarnai perkembangan manajemen publik yaitu :

1. Pemerintah sebagai seting utama organisasi
2. Fungsi eksekutif sebagai fokus utama
3. Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang efektif sebagi kunci pengembangan kompetensi administrasi.
4. Metode perbandingan sebagai suatu metode studi pengembangan administrasi publik.

Adapun prinsip-prinsip dasar yang melandasi efektifitas pelaksanaan manajemen publik menurut Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:21) terdapat 8 prinsip-prinsip dasar yang dimaksud :

1. Akuntabel, pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan program yang dicanangkan.
2. Transparan, pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses secara kontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
3. Responsive, pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. Efektif, pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah di tetapkan.
5. Efesien, pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efesiensi. Sejauhmana pelaksanaan manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki khususnya sumber daya anggaran secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.
6. Adaptif, pelaksanaan manajemen publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran, perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan teknologi dan sistem informasi
7. Rasional, program dan pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis. Dengan kata lain, program dan pelaksanaannya tidak boleh mengada-ngada, tanpa ada sasaran yang jelas.
8. Profesional, pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau para pelaksana yang memiliki kemampuan, keahlian serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program/ rencana yang telah di tetapkan.

Dilihat dari penggunaan prinsip-prinsip di atas, manajemen publik yang dilaksanakan oleh pemerintah diharapkan dapat berjalan dengan efektif. Dan efektivitas pelaksanaan manajemen publik tersebut bisa dicermati dari manfaat atau output yang dihasilkan.

Manajemen publik selain mencakup administrasi, juga melibatkan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum, serta tanggung jawab terhadap hasil.

Administrasi publik berfokus pada proses, prosedur dan ketepatan, sedangkan manajemen publik melibatkan lebih banyak hal lagi. Manajer publik fokus pada mencapai hasil dan bertanggung jawab untuk melakukannya.

Manajemen publik selain mencakup administrasi, juga melibatkan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum, serta tanggung jawab terhadap hasil.

Administrasi publik berfokus pada proses, prosedur dan ketepatan, sedangkan manajemen publik melibatkan lebih banyak hal lagi. Manajer publik fokus pada mencapai hasil dan bertanggung jawab untuk melakukannya.

* + 1. **Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Menurut Moenir dalam buku Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2019:18) mengartikan bahwa “ Pelaksanaan pelayanan dapat di ukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya.”

#### Selanjutnya menurut Lovelock dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:14) mengatakan “Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Yang artinya pelayanan merupakan produk yang tidak

#### Sedangkan menurut Kotler (2003:464**)** menyebutkan bahwa “ Pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua” yaitu.

1. *High contact service*  ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*  ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Pelayanan pada intinya suatu susunan kegiatan, oleh sebab itu rangkaian pelayanan berlangsung dengan rutin dan berkelanjutan, mencakup semua aktivitas organisasi di dalam masyarakat. Rangkaian yang dimaksudkan yaitu dilakukan sehubungan dengan sama sama memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dari deskripsi diatas dapat dimaknai bahwa pelayanan itu adalah aktivitas yang dapat di rasakan lewat hubungan antar penerima dan pemberi pelayanan seraya menggunakan organisasi maupun lembaga perusahaan.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut **Roth (1926:1)** “Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).”

Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan “Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.”

Dan menurut Hayat dalam buku Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2019:4)mengartikan bahwa “ Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintaha, dan sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.”

Lalu menurut Sinambela (2006:5) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik(2012:30) menterjemahkan bahwa “ Pelayana publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.”

Selanjutnya Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 yaitu Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2005 : 219 ) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik(2012:30) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

* 1. Kesederhanaan prosedur
  2. Kejelasan
  3. Kepastian waktu
  4. Akurasi produk pelayanan public
  5. Kelengkapan sarana prasarana
  6. Keamanan
  7. Tanggung jawab
  8. Kemudahan akses
  9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
  10. Serta Kenyamanan

1. Karakteristik Pelayanan Publik

Setidaknya memiliki tiga karakteristik dalam esensi pelayanan publik menurut Zeithaml dan farmer dalam pasolong (2007:133) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik(2012:30)

1. *Intangibility,* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya obyek.

Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung,diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat di tes kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

1. *Heterogenity,* berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat keterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu kewaktu.
2. *Inseparability,* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dengan penyedia jasa.

Karakteristik tersebut dapat dijadikan dasar bagaimana para intansi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

1. Standar Pelayanan Publik

Menurut Kasmir dalam Posolong, (2007:33) mengatakan pelayanan yang baik yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan Kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat penerima jasa pelayanan dengan fasilitas dan sarana yang memadai dengan standar yang ditentukan.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

1. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.

1. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan

yang ada.

1. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

1. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

* + 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Terkait kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (2006:51) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30) menandaskan bahwa “Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.”

Kualitas pelayanan bisa diketahui dari cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dan peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Selanjutnya Menurut Ibrahim dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:55) mengatakan bahwa “ Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Sedangkan Menurut Tjiptono dan Chandra (2007:59) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik(2012:30) mengartikan kualitas jasa dan layanan adalah “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi pelanggan.”

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu intansi. Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah, karena akan ditemuinya beberapa kendala yang harus dihadapi dengan positif demi perkembangan pelayanan kedepanya.

Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN,2003) yang di kutip Hardiansyah di dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik (2018:60) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah :

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia jasa
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Stuktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan
7. Prosedur
8. Dan Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat petugas pelayanan harus memiliki profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Menurut Lovelock dan Wright dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018:61) terdapat 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami para penyedia pelayanan jasa yaitu :

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.
   * 1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, dengan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan.

Mengenai dimensi atau ukuran kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997:14) dalam bukunya “Prinsip-prinsip Total *Quality Service,*” yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiviness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

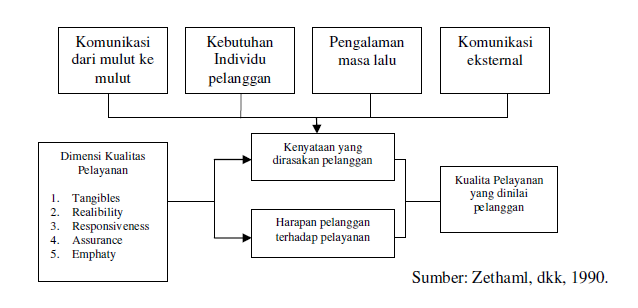
Senada dengan uraian diatas mengenai kelima dimensi menurutZeithaml et.al (1990:19) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30) lima dimensi kualitas pelayanan publik:

1. *Tangible* yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. Dengan indikator :
2. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani masyarakat,
3. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan,
4. Kemudahan dalm proses pelayanan,
5. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan,
6. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
7. Penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan.
8. *Reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah yang ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu. Dengan indikator :
9. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat,
10. Memiliki standar pelayanan yang jelas,
11. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan,
12. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
13. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layananbahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya. Dengan indikator kesanggupan sebagai berikut:
    1. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
    2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat,
    3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat,
    4. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat,
    5. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat,
    6. Semua keluhan dari masyarakat direspon oleh petugas.
14. *Assurance* yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki indentitas sebagai petugas pelayanan, dan sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga. Dengan indikator sebagai berikut :
    * 1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
      2. Petugas memberikan jaminan biaya yang setara dalam pelayanan,
      3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
      4. Petugas memberikan jaminan Keamanan bagi masyarakat saat melakukan pelayanan.
15. *Empathy* adalah merasakan tingkat pemahaman simpati serta apa penyedia pelayanan memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan. Dengan indikator :
    * 1. Mendahulukan kepentingan masyarakat atau pemohon,
      2. Petugas melayani dengan sikap ramah,
      3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun,
      4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan
      5. Petugas melayani dengan menghargai setiap masyarakat atau pemohon.

Apabila di gambarkan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1**

**Ringkasan Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan**



Dari sisi kepuasan publik, Menurut Sinambela (2006: 6) dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik(2012:30) mengemukakan parameter kualitas pelayanan prima sebagai berikut:

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 layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public 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 dan lain-lain,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan, antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pandangan di atas tampaknya sangat relevan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik, khususnya terkait dengan upaya untuk meningkatkan ada kepuasan masyarakat.

## **Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir yang penulis muat yaitu keterkaitan antara teori yang penulis kutip untuk melakukan penelitian dan untuk memecahkan permasalahanya, juga di landasi dengan teori kualitas pelayanan.

Menurut Zeithamal et. Al (1990;19) kualitas pelayanan didefinisikan “*Service quality is the exelent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. dari pernyataan tersebut kualitas pelayanan ialah ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dengan presepsi konsumen. Kualitas dalam pelayanan tersebut dapat diketahui dengan membandingkan kesan konsumen sebagai penerima pelayanan dengan layanan yang mereka terima dan apa layanan yang mereka inginkan, sehingga disaat pelayanan tersebut melebihi harapan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas tapi apabila pelayanan kurang dari apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik tidaknya kualitas pelayanan tersebut tergantung dengan para penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan-harapan dari konsumenya. Dengan komponen-komponen standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik,

1. Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh intansi pemerintah harus memiliki dasar hukum yang sudah di sahkan oleh peraturan perundang-undangan

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Setiap bentuk pelayanan publik harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah di implementasikan oleh masyarakat.

1. Jangka waku penyelesaian

Setiap bentuk pelayanan publik harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatana yang efesien.

1. Biaya atau tarif

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus memiliki standar tarif yang terjangkau.

1. Produk Pelayanan

Pelayanan yang di hasilkan dapat berupa public good, public service dan adminstration service.

1. Sarana dan Prasarana

Keefektifan pelayanan publik yang diberikan dapat dilihat dari ketersediaan sarana prasarana dan fasilitas yang memadai dalam proses pemberian pelayanan.

1. Potensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan dalam sikap dan perilaku untuk memberikan pelayanan.

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Setiap intansi harus menampung aspirasi, saran serta kriting dari masyarakat

1. Jumlah Pelaksana

Intansi pemerintah harus memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar berjalan dengan efektif.

Dan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik diperlukan sistem pelayanan publik yang baik, sistem tersebut melahirkan prosedur pelayanan yang bagus, terkontrol dan berstandar dan ketika terjadi penyimpangan dapat langsung diketahui dan juga harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna pelayanan kartu kuning pada dinas koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya dengan itu peneliti memilih teori Dimensi Pelayanan Publik Menurut Zeithaml et.al (1990;19) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30) untuk mengetahui standar pelayanan untuk kepuasan konsumen agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik terdapat 5 dimensi pelayanan publik :

* + - 1. *Tangible* yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata
      2. *Reliability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya.
      3. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu untuk memberikan layanan dan kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan.
      4. *Assurance* yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dan pelayanan sehingga masyarakat tidak ragu-ragu dalam memperoleh pelayanan
      5. *Empathy* adalah tingkat pemahaman simpati dan perhatian yang diberikan penyedia layanan.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Daya Manusia

Standar Operasional Prosedur

Sarana Prasarana

Mengukur Kualitas Pelayanan Publik Dimensi Pelayanan Publik Menurut Zeithaml et.al (1990 19) yang dikutip oleh Iwan Satibi dalam buku Manajemen Publik (2012:30)

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Koperasi,UKM,dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya

**Alur Kerangka Berfikir**

## **Proposisi**

Berdasarkan uraian dan teori yang telah penulis pilih pada kerangka berpikir, berikut ini proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Kartu Kuning pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya terdapat 3 proposisi yang akan di uraikan peneliti yaitu :

1. Kualitas Pelayanan kartu kuning ditentukan oleh *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).
2. Terdapat kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kartu kuning pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya
3. Terdapat Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang di hadapi dalam memberikan pelayanan kartu kuning pada Dinas, Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kabupaten Tasikmalaya.