

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses dalam penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara publik. Karena memang pada dasarnya penyelenggara publik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan suatu layanan yang dikhususkan untuk masyarakat sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik itu baik dari layanan yang menyangkut pelayanan barang, pelayanan jasa dan layanan administratif. Maka dengan begitu sebagai penyelenggara publik dalam menyediakan pelayanan harus optimal sejalan dengan tuntutan, dinamika dan kebutuhan dari masyarakat.

Sesuai dengan hal di atas **Moenir (2003:16)** yang dikutip **Satibi (2012:26)** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik** mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini proses dalam memenuhi kebutuhan yang didalamnya terdapat aktivitas – aktivitas orang yang terdiri dari orang yang menyediakan atau memberikan layanan, yaitu dari pihak pemerintah dan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi masyarakat mengenai pelayanan yang sudah dirasakan, Masyarakat bisa menilai sendiri baik buruk nya kualitas pelayanan yang diterima. Jika layanan yang diterima sesuai dengan yang

diharapkan berarti kualitas pelayanan itu baik, tetapi jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan berarti kualitas pelayanan buruk.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dicapai jika dalam pelayanan nya memiliki standar pelayanan, karena standar pelayanan ini sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pelayanan dan sebagai penilaian kualitas pelayanan. Selain memiliki standar pelayanan dalam melaksanakan layanan nya aparatur sendiri harus mengetahui serta memahami apa yang menjadi standar pelayanan yang sudah diterapkan. Jika aparatur nya sudah memahami standar pelayanan nya, kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan pemikiran **Mahmudi (2007:220)** yang dikutip **Satibi (2012:44)** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik** standar pelayanan merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat).

Jaman terus berkembang dan masyarakat semakin cermat dalam menyikap hal yang berkaitan dengan pelayanan publik, kesadaran masyarakat semakin meningkat bahwa sebagai warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Sehingga para penyelenggara layanan mendapat tuntutan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor. Berdasarkan **Peraturan Bupati Sumedang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Perhubungan, yang tertera pada pasal (1)** dalam peraturan Bupati yang

dimaksud Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) adalah serangkaian kegiatan menguji dan / atau memeriksa bagian – bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan.

Kesimpulanya, bahwa Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan suatu kegiatan pengujian atau pemeriksaan bagian – bagian kendaraan yang berperan penting dalam memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap penggunaan kendaraan. Menurut **Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pada Pasal 53 ayat (1)** bahwa Kendaraan yang wajib uji berkala dilakukan untuk Mobil Penumpang Umum, Mobil bus, Mobil barang, Kereta gandengan, Kereta tempelan yang dioperasikan di jalan. Kendaraan yang sudah melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor dan pengujian nya lulus menandakan bahwa kendaraan tersebut sudah layak digunakan secara teknis di jalan raya. Jika kendaraan saat dicek tidak lulus maka harus diperbaiki terlebih dahulu hingga kendaraan tersebut lulus dalam Pengujian baru akan diberi tanda uji berupa surat tanda lulus uji.

Pengujian sebagaimana dimaksud pada **Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 49 ayat (1)** meliputi :

- A. Uji Tipe
- B. Uji Berkala

Menurut **Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 50** bahwa Uji tipe sebagaimana dimaksud dalam pasal 49 ayat (2) huruf a wajib dilakukan bagi setiap kendaraan bermotor, kereta gandengan, dan kereta tempelan, yang diimpor,

dibuat dan/atau dirakit di dalam negeri, serta modifikasi kendaraan bermotor yang menyebabkan perubahan tipe.

Uji tipe sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

1. Pengujian fisik untuk pemenuhan persyaratan teknis dan laik jalan yang dilakukan terhadap landasan kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor dalam keadaan lengkap.
2. Penelitian rancang bangun dan rekayasa kendaraan bermotor yang dilakukan terhadap rumah – rumah, bak muatan, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan bermotor yang dimodifikasi tipenya.

Menurut **Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 pasal 53** bahwa uji berkala sebagaimana dimaksud dalam pasal 49 ayat (2) huruf b diwajibkan untuk mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.

Pengujian berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan:

1. Pemeriksaan dan pengujian fisik kendaraan bermotor dan
2. Pengesahan hasil uji.

Tujuan dari pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) selain memberikan jaminan keselamatan secara teknis terhadap pengguna kendaraan bermotor juga memiliki tujuan lain yaitu memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor tersebut layak jalan sehingga dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk dapat beroperasi di jalan, selain itu dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada para penumpang transportasi tersebut serta dapat mengendalikan pencemara lingkungan atau polusi udara yang

disebabkan dari banyak nya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan khususnya di Kabupaten Sumedang, sehingga sangat diperlukan untuk diselenggarakannya pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor yang dikhususkan bagi semua kendaraan wajib uji yang beroperasi di jalan. Agar sarana angkutan umum maupun angkutan barang dalam beroperasi nya dapat memenuhi persyaratan teknis dan layak jalan. Sehingga meminimalisir kejadian kecelakaan angkutan umum maupun angkutan barang di Kabupaten Sumedang dan dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan.

Pengujian Kendaraan Bermotor ini merupakan salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. Dimana Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang mempunyai UPTD dalam melakukan Pengujian Kendaraan Bermotor. Hal ini sesuai dengan **Peraturan Bupati Sumedang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Perhubungan, yang tertera pada pasal (1)** dalam peraturan Bupati yang dimaksud bahwa Unit Pelaksanaan Teknis yang selanjutnya disingkat UPTD adalah unsur pelaksana teknis pada Dinas Perhubungan yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan / atau kegiatan teknis penunjang tertentu. Peraturan bupati yang sama tertera pada pasal (20) bahwa UPTD pengujian kendaraan bermotor dipimpin oleh seorang kepala dengan titelatur Kepala UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan kegiatan teknis bidang pengujian kendaraan bermotor.

Pasca adanya virus covid-19 pemerintah terus meningkatkan upaya dan langkah – langkah untuk mencegah penyebaran covid-19. Mulai dari membatasi

hubungan sosial, diterapkannya *Work From Home* bagi aparaturnegara dan pegawai swasta. Hingga adanya kebijakan terbaru yaitu AKB yang merupakan perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal tetapi dengan memperhatikan protokol kesehatan. Pada masa AKB ini sektor layanan publik mengalami pembatasan dalam melakukan pelayanan. Dengan adanya pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan layanan publik menjadi terhambat.

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sumedang pada saat sebelum pandemi hingga ditetapkan masa adaptasi kebiasaan baru yaitu pada saat proses pengujian dimana mobil masuk gedung uji biasanya selalu dioperasikan langsung oleh penguji sehingga masyarakat hanya tinggal menunggu kendaraan beres. Dan jumlah kendaraan yang melakukan pengujian sebelum adaptasi kebiasaan baru dapat berkisar hingga 35 unit kendaraan setiap harinya dan tentunya target pendapatan asli daerah dari pengujian kendaraan bermotor selalu terealisasi dengan baik pada saat sebelum pandemi. Namun setelah adanya pandemi hingga ditetapkan masa adaptasi kebiasaan baru pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal dimana pada saat mulai proses pengujian dan kendaraan tersebut masuk ke gedung uji itu dioperasikan langsung oleh pemilik kendaraanya sendiri dimana mereka diberikan arahan oleh penguji dari luar saja untuk memberhentikan mobil dan menjalankan mobil ke proses uji selanjutnya. Dan pada saat masa adaptasi kebiasaan baru ini jumlah kendaraan yang melakukan pengujian pun menjadi menurun, hanya berkisar 10-15 unit kendaraan setiap harinya dan target pendapatan asli daerah dari pengujian kendaraan bermotor pun tidak dapat tercapai seperti biasanya. Berikut

Permasalahan yang terjadi di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang pada masa adaptasi kebiasaan baru yaitu:

1. Sepinya jumlah kendaraan yang melakukan pengujian dan setiap harinya hanya berkisar 10 sampai dengan 15 unit kendaraan yang melakukan pengujian. Objek atau sasaran retribusi pengujian yaitu pada angkutan umum dan angkutan barang yang sedang mengalami kesulitan akibat Covid-19, sehingga semenjak pandemi hingga diterapkannya masa adaptasi kebiasaan baru jarang sekali beroperasi karena rata – rata usaha angkutan umum baik angkutan barang banyak yang mengalami penurunan. Akibatnya menurunnya aktivitas angkutan umum dan angkutan barang menjadikan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengujian terhadap kendaraanya rendah. Maka akan berdampak besar terhadap Pendapatan Asli Daerah dari pengujian kendaraan bermotor.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan (Uji pertama, Uji Berkala, Mutasi Masuk, Mutasi Keluar) Tahun 2018-2019 di UPTD PKB Kabupaten Sumedang

Uraian	Tahun	
	2018	2019
Uji Pertama	580	431
Uji Berkala	8.767	7.457
Mutasi Masuk	142	143
Mutasi Keluar	29	23

Sumber : UPTD PKB Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang (2021)

Kesimpulan dari tabel diatas bahwa jumlah kendaraan dari 2018-2019 sudah mengalami penurunan jumlah kendaraan yang melakukan pengujian uji berkala. Dimana pada tahun 2018 yang melakukan pengujian berkala berjumlah 8.767 kendaraan dalam setahun. Dan pada tahun 2019 jumlah kendaraan yang melakukan pengujian mengalami penurunan yaitu hanya 7.457 kendaraan yang melakukan pengujian kendaraan dalam setahun. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah kendaraan mengalami penurunan yang cukup drastis setiap tahun. Sebelum masa adaptasi kebiasaan baru memang jumlah kendaraan yang melakukan pengujian sudah mengalami penurunan, dan setelah memasuki masa AKB di tahun 2020 kendaraan pun juga semakin menurun. Setiap hari biasanya ada 35unit kendaraan yang melakukan pengujian setelah masa AKB ini hanya sekitar 10-15 kendaraan saja yang melakukan pengujian.

2. Baik sebelum pandemi dan sesudah memasuki Adaptasi Kebiasaan Baru memang permasalahan yang terjadi di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor mengenai kurangnya Sumber Daya teknis penguji. Karena idealnya memang setiap dilakukannya pengujian, satu alat uji pengujian kendaraan bermotor dioperasikan oleh satu orang penguji. Tetapi pada kenyataannya di kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang hanya memiliki 5 (lima) orang penguji saja. sehingga ini menjadi permasalahan yang memang sangat berpengaruh karena pada dasarnya Sumber Daya Manusia ini sangat mempengaruhi dalam pemberian kualitas pelayanan. Jika SDM nya kurang maka dalam pemberian pelayanan nya akan kurang maksimal.

Mengingat adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada masa adaptasi kebiasaan baru. Bahwa pencapaian terhadap kualitas pelayanan yang baik pada masa adaptasi kebiasaan baru ini pemerintah dituntut untuk menciptakan pelayanan yang baru dengan prosedur yang berbeda dari sebelumnya guna mencegah penularan virus Covid-19. Maka dari itu, diperlukan suatu pelayanan dengan cara yang baru, baik dalam segi persyaratan yang lebih dipermudah, prosedur yang berbeda tetapi mudah dalam menjalankannya. Hal ini bertujuan agar tingginya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor dimasa Adaptasi Kebiasaan Baru.

Suatu kualitas pelayanan di UPTD PKB akan tercapai dengan baik jika sumber daya manusia nya sendiri ditingkatkan lagi terutama teknis penguji yang memang kurang dan tidak sebanding dengan alat uji yang dimiliki. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang di berikan benar – benar maksimal.

Berdasarkan pemahaman tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru dalam rangka usulan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang).”**

Alasan peneliti memilih judul tersebut karena dalam pemilihan judul ini berdasarkan dari adanya permasalahan yang terjadi yang peneliti temui terkait dengan sepi nya jumlah kendaraan yang melakukan pengujian pada masa adaptasi

kebiasaan baru di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang. Dan alasan kenapa mengambil obyek di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang karena permasalahan yang saya temui mengenai sepi nya jumlah kendaraan yang melakukan pengujian, itu dilakukan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang, dengan begitu peneliti mengambil obyek penelitian tersebut.

1.2 Fokus Penelitian

Berpijak dari latar belakang tersebut diatas, agar suatu masalah yang tercermin dalam latar belakang penelitian lebih spesifik pada suatu fokus penelitian sehingga dapat memberikan kejelasan serta dapat mencerminkan pokok masalah yang diteliti maka fokus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Daerah pada Dinas Perhubungan) sehingga peneliti dapat menganalisis permasalahan mengenai kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumedang dengan menggunakan teori dimensi menurut Zeithaml et.al (1990).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru?

2. Apa Dimensi Penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk menganalisis dan mendeskripsikan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas.

Adapun tujuan dari kegunaan penelitian adalah:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan Dimensi Penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori – teori yang peneliti peroleh dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khusus nya mengenai kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Sumedang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi oleh pemerintah atau masyarakat dan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai bahan perbandingan dan untuk mengetahui hasil penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut adalah hasil penelitian yang mempunyai keterkaitan antara lain:

1. Ramuddin yang berjudul (2018) “Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar.”

Abstrak:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar dan mengetahui apa saja kendala yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar sudah dapat dikatakan baik dan sudah dapat memuaskan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor.

2. Donny Haikal Prawibowo (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat.

Abstrak:

Tujuan penelitian untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD belum memberikan pelayanan yang optimal, yang dilihat dari kuantitas sumber daya manusia yang terbatas, fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai dan terbatasnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan uji kendaraan. Jadi pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berjalan cukup baik dan belum optimal.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pengujian Kendaraan Bermotor.

Agar lebih mudah dilihat perbedaanya berikut merupakan penelitian terdahulu dalam bentuk tabel :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Ramudin	Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Kampar (2018)	Teori yang digunakan yaitu teori Kualitas Pelayanan dari Zeinhaml, Barry Pasuraman	Pendekatan Kualitatif	Metode deskriptif kualitatif. teknik pengumpulan data: Wawancara, observasi, dan dokumentasi	Menggunakan unit analisis organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subjek penelitian.
2	Donny Haikal Prawibowo.	Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung Barat (2017)	Teori yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan dari Fandy Tjiptono	Pendekatan Kualitatif	Metode Deskriptif Kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, studi dokumentasi.	Diolah melalui prosedur kualitatif meliputi: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

Sumber : Peneliti (2021)

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, dapat dikatakan bahwa perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh

peneliti berada pada beberapa aspek, mulai dari variabel yang digunakan peneliti yaitu Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, yang mana dikhususkan pada kualitas pelayanan di masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Dan objek penelitian yang digunakan di kantor Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang.

2.1.2 Administrasi

Istilah administrasi dalam bahasa Inggris adalah *administration*, berasal dari kata kerja *to administer* mempunyai arti *to serve* (melayani) dan *to manage* (mengelola) ataupun *to direct* (menggerakkan), secara sederhananya administrasi yaitu pelayanan atau pun pengelolaan yang dilakukan oleh antar manusia. Hal serupa dikatakan **Dimock & Dimock (1978:15)** yang dikutip **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2017:2)**, kata administrasi itu berasal dari kata “*ad*” dan “*minister*” yang berarti juga “*to serve*”. Jadi, dapat dipahami bahwa yang dimaksud administrasi adalah suatu proses pelayanan/pengaturan.

Kesimpulannya, bahwa administrasi yaitu proses dalam melakukan suatu pelayanan, Manusia adalah subjek untuk melayani dan manusia itu sendiri juga sebagai objek yang dilayani. Karena manusia adalah sumber adanya administrasi. Tidak akan ada administrasi jika di dalamnya tidak ada aktivitas manusia. Karena dalam melayani dan mengatur suatu kegiatan itu dilakukan oleh manusia itu sendiri. Maka dapat dikatakan bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk kepentingan manusia dan administrasi bertanggung jawab terhadap keberlangsungan organisasi dalam segala kegiatan.

Menurut **Tead** yang dikutip **Akadun** dalam bukunya **Administrasi Perusahaan Negara (2009:37)** mengatakan, Administrasi meliputi kegiatan-kegiatan, individu-individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu – individu untuk merealisasikan tujuan yang ditujukan. **Sondang P Siagian** dalam **Akadun (2009:37)**: “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang lebih ditentukan sebelumnya”.

Kesimpulan dari beberapa ahli diatas, bahwa administrasi sebagai alat dalam mencapai tujuan organisasi yang di dalam nya terdiri dari suatu kegiatan kerjasama untuk umum baik itu secara individu atau kelompok yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.3 Administrasi Negara dan Administrasi Publik

1. Administrasi Negara

Menurut **Dimock dan Dimock (1992:20)** yang dikutip **Anggara** dalam bukunya **Teori Administrasi Negara (2016:134)** Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya. Sejalan dengan pendapat diatas **Thoha (1997:10)** dalam **Anggara (2016:134)** mengemukakan bahwa Administrasi Negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik, dengan demikian pengetahuan administrasi yang diterapkan dalam kegiatan politik atau negaraa atau pemerintahan itulah administrasi negara.

Waldo (1996:17) dalam **Anggara (2016:134)** mendefinisikan Administrasi Negara sebagai berikut:

“administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.”

Kesimpulan dari pengertian beberapa ahli diatas bahwa administrasi negara adalah ilmu pengetahuan yang di dalamnya terdapat proses – proses yang penting dalam sistem aparatur pemerintahan, dimana pada saat ini administrasi negara yang sekarang diubah menjadi administrasi publik pada dasarnya dikarenakan dengan administrasi publik akan mengetengahkan bahwa adminitrasi tidak boleh bebas nilai dan harus memperhatikan permasalahan – permasalahan sosial yang mencerminkan nilai yang berkembang dimasyarakat, contoh nya dalam segi pelayanan yang tentu nya harus melayani sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga dapat dikatakan menjadi abdi masyarakat.

2. Administrasi Publik

Menurut **Pasolong (2017:9)** Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan public secara efisien dan efektif.

Henry (1998) yang dikutip **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2017:9)** administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek. Dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubunganya dengan masyarakat yang diperintah dan mendorong kebijakan publik agar lebih *responsive* terhadap kebutuhan sosial.

Hal senada dikatakan **H. Rosenbloom dalam Pasolong (2017:9)** sebagai berikut:

“administrasi publik merupakan 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.”

Kesimpulanya, bahwa administrasi publik ini merupakan suatu proses kerjasama dalam melaksanakan praktek manajemen sehingga dalam kegiatannya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

2.1.4 Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi – fungsi manajemen itu sendiri. Maka disimpulkan bahwa manajemen yaitu suatu proses dalam mengatur sumber daya manusia untuk mewujudkan suatu tujuan yang sudah ditetapkan, karena Manajemen sendiri hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Jika manajemen yang baik maka akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki sehingga mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur.

Manajemen Menurut **R Terry** yang dikutip **S.P Hasibuan** dalam bukunya **Manajemen (2001:2)** yaitu:

“Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan – tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran – sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya.”

Hal serupa dikatakan **F. Sikula dalam S.P Hasibuan (2001:2)**, manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas – aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut **Stoner (1982:4)** yang dikutip **Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:2)** menterjemahkan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kesimpulan Berdasarkan pandangan para ahli diatas mengenai pengertian manajemen, bahwa manajemen merupakan suatu proses dalam mencapai tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari fungsi – fungsi manajemen yaitu perencanaan, dalam hal ini suatu kegiatan dari awal hingga akhir sudah direncanakan terlebih dahulu mulai dari penentuan tujuan, penetapan strategi dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Perencanaan ini hal pertama dalam pencapaian tujuan, suatu hal akan berjalan ketika ada gambaran hal apa saja yang akan dicapai dan dijalani. Yang kedua, pengorganisasian yang merupakan suatu kegiatan dalam manajemen untuk pembagian tugas dan divisi. Yang ketiga, pengarahan, yaitu pengarahan apa saja yang akan dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Dan yang terakhir pengendalian, yang

merupakan langkah terakhir yaitu mengevaluasi hal apa saja yang dapat mendatangkan keberhasilan dan kerugian, hal ini sangat penting karena dapat menjadi acuan bagi kegiatan manajemen berikutnya.

Manajemen yaitu proses tentang bagaimana mengelola organisasi yang terkait dengan fungsi manajemen/penggunaan sumber daya organisasi lainnya. sehingga dalam mencapai tujuan yang sebelumnya dapat dicapai dengan mudah.

2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan ilmu tentang perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan – kegiatan manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Karena Manajemen sumber daya manusia ini pada hakikatnya adalah penerapan manajemen yang dikhususkan untuk sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia ini mempunyai kekhususan untuk mempelajari bagaimana hubungan serta peranan manusia agar efektif dan efisien di dalam organisasi. maka dari manajemen sumber daya manusia dapat membantu organisasi untuk menghindari kesalahan – kesalahan yang terjadi. Sehingga keberhasilan dan kegagalan manajemen sumber daya manusia ini akan berdampak pada tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut **S.P. Hasibuan dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” (2017:10)**, Manajemen sumber daya manusia adalah Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Handoko (2011:3) dalam Ratnasari (2017:9) mendefinisikan bahwa, manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan - tujuan individu maupun organisasi.

Hal ini sejalan dengan Teori manajemen sumber daya manusia menurut **Rivai (2013:29) yang dikutip Simanjutak (2015:11) dalam buku Suwanto dan Donni Juni Priansa** yaitu :

“manajemen sumber daya manusia adalah praktek manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti Strategi Sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi, sumber – sumber SDM (perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen,seleksi dan manajemen bakat), manajemen kinerja, pembelajaran, dan pengembangan, manajemen imbalan, hubungan karyawan, kesejahteraan karyawan, kesehatan dan keselamatan serta penyediaan jasa karyawan.”

Kesimpulanya, bahwa manajemen sumber daya manusia ini merupakan pengelolaan dalam mengatur sumber daya manusia sebagai penggerak utama dalam melaksanakan kegiatan. Sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki daya fikir yang baik yang dikelola melalui manajemen sumber daya manusia. Maka dengan begitu akan tercapainya tujuan organisasi yang memang sebelumnya sudah ditetapkan.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses dalam penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara publik.

karena memang pada dasarnya penyelenggaraan publik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan suatu layanan yang dikhususkan untuk masyarakat sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.

Moenir (2003:16) yang dikutip **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:26)** mendefinisikan bahwa “pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut **Thoha (2002:23)** dalam **Satibi (2012:28)** menterjemahkan pelayanan bahwa pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Pelayanan Menurut **Sampara (2006:6)** dalam **Satibi (2012:27)** merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kesimpulanya, bahwa pelayanan adalah proses dalam memenuhi kebutuhan yang di dalamnya terdapat aktivitas – aktivitas orang yang terdiri dari orang yang menyediakan atau memberikan layanan, yaitu dari pihak pemerintah dan orang yang membutuhkan layanan yaitu masyarakat dan dalam pelayanan itu harus mampu menciptakan layanan yang dapat memecahkan permasalahan publik yang dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas dapat digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang dilihat dari terpenuhinya persyaratan yang sudah ditentukan. Jika persyaratan sudah terpenuhi maka kualitas dalam hal tersebut dapat dikatakan baik. Tetapi jika persyaratan tidak terpenuhi maka kualitasnya dapat dikatakan buruk.

Menurut **Tjiptono dan Chandra (2007:59)** dalam **Satibi (2012:61)** mengatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kesimpulannya bahwa masyarakat sebagai penerima layanan lebih memperhatikan hasil pelayanan (*out put*) yang diberikan apakah sesuai dengan harapan atau tidak. Sedangkan penyelenggara layanan lebih melihat keberhasilan pelayanan dilihat dari sejauh mana pelayanan tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Hal di atas diperkuat oleh **Kasmir (2005:31)** yang dikutip **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2017:153)** bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut **Lukman (1999)** dalam **Haikal (2017:33)** yang dikutip **Pasolong** dalam bukunya **Teori Administrasi Publik (2014:134)**, menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.”

Sederhananya kualitas pelayanan ditentukan dari tingkat kepuasan pelanggan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan itu baik, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, kualitas pelayanan dikatakan buruk.

2.1.7 Standar pelayanan Publik

Penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan guna sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Yang harus ditaati oleh penyedia layanan dan penerima layanan sehingga dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Menurut **Mahmudi (2007:220)** dalam **Satibi (2012:44)** standar pelayanan publik dapat diartikan sebagai ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggara pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat).

Kesimpulannya bahwa standar pelayanan publik sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu kegiatan pelayanan dan sebagai penilaian kualitas pelayanan. **Mahmudi (2007: 220-221)** dalam **Satibi (2012:44)** sekurang – kurangnya meliputi :

- “1. Prosedur pelayanan**
- 2. Waktu penyelesaian**
- 3. Biaya pelayanan**
- 4. Produk pelayanan**
- 5. Sarana dan prasarana**
- 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan”**

Prosedur pelayanan yang diberikan itu harus jelas alur nya sehingga penerima layanan dapat memahami dengan baik prosedur pelayanannya. Dari mulai pendaftaran hingga hasil yang diterima dan adanya tempat pengaduan jika

ada ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan. maka dalam waktu pelayanan memiliki kejelasan yang sudah ditentukan sehingga penerima layanan mengetahui waktu dalam pelayanan yang diberikan. Sehingga dengan kejelasan prosedur dan waktu penyelesaian akan menjadikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Biaya yang diberikan harus ada rincian biaya yang sudah terpampang jelas dengan tujuan agar penerima layanan mengetahui biaya yang harus dikeluarkan sehingga terhindar dari adanya biaya tambahan yang diminta. Selanjutnya Produk layanan yang diterima oleh penerima layanan harus sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan dalam prosedur pelayanan. Jika tidak sesuai dengan yang sudah ditetapkan penerima berhak membuat pengaduan yang sudah disediakan.

Kompetensi petugas dalam pemberi layanan harus ditetapkan dengan orang yang sudah ahli dalam bidangnya atau sudah berkompeten. Karena dalam memberikan pelayanan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan, keahlian dan memiliki keterampilan sikap dan perilaku yang baik. Sehingga jika petugasnya sudah berkompeten dalam bidangnya pelayanan akan menghasilkan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan harus didasarkan pada teori dimensi agar dapat menghasilkan suatu penilaian yang baik.

Menurut **Zeithaml et.al (1990:19)** yang dikutip **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:80-81)** mengemukakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL yaitu:

- “1. **Tangible** (faktor yang kasat mata/ terbukti langsung mulai dari gedung, pekarangan, tempat parkir, alat-alat penunjang pelayanan)
2. **Reliability** (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan dengan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan tepat)
3. **Responsiveness** (kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan)
4. **Assurance** (kemampuan dalam memberikan jaminan dalam mendapatkan pelayanan)
5. **Empathy** (memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap yang tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan dan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh pelanggan)

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik yang dikutip Satibi dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:76)**. kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari dimensi :

”1. **Kesederhanaan**

Prosedur atau tata cara pelayanan umum yang harus di desain sedemikian rupa sehingga penyelenggara pelayanan umum menjadi mudah dipahami dan dilaksanakan, lancar, tidak berbelit. Jika prosedur pelayanan nya dapat mudah dipahami oleh masyarakat menandakan bahwa pelayanan yang diberikan jika melihat dari dimensi kesederhanaan sudah dikatakan baik karena sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat yaitu prosedur yang mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

2. **Kejelasan**

Persyaratan teknis, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan dan rincian biaya. Dalam melakukan pelayanan, persyaratan adalah hal yang harus diperhatikan. Persyaratan yang diberikan instansi tersebut harus mudah dan tidak rumit / memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan, begitu pula dengan tanggung jawab dari unit kerja mengenai keluhan, jika ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan maka kewajiban aparat pemerintah memperbaiki keluhan yang diberikan oleh masyarakat sehingga tanggung jawab sebagai

pemberi layanan dapat dinilai baik, yang selanjutnya yaitu kejelasan mengenai biaya pelayanan yang murah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, dan biaya ini harus memiliki kejelasan untuk menghindari adanya pungutan liar.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan yang dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai akan memberikan pelayanan yang optimal dan cepat sehingga menandakan pelayanan yang diberikan mendapat penilaian yang baik dari masyarakat.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk sampai ke instansi terkait.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan

Pemberi layanan harus disiplin dalam artian pegawai harus datang tepat waktu jangan sampai masyarakat yang menunggu karena itu mencerminkan kualitas pelayanan yang buruk. dan harus bersikap sopan dan santun dalam memberikan layanan karena merupakan kewajiban aparatur sebagai penyedia layanan sehingga masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan. Yang selanjutnya keramahan pegawai sangat penting agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat menjadi penilaian yang baik bagi pegawai.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan yang tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih serta dilengkapi fasilitas pendukung layanan seperti toilet, parkir, tempat ibadah. maka masyarakat akan merasa senang dan nyaman ketika dalam melakukan proses pelayanan.”

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan – permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran.

Berdasarkan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan, untuk mempermudah dalam pemecahan masalah dibutuhkan dasar pemikiran, tolak ukur, atau landasan penelitian yang didapat dari observasi atau telaah kepustakaan. Mengacu pada masalah yang ada dilatar belakang penelitian, maka peneliti akan menyebutkan teori – teori para ahli yang selanjutnya digunakan sebagai kerangka pemikiran.

Pelayanan pada hakikatnya merupakan pemberian layanan prima kepada masyarakat yang mana dalam penyelenggaraanya ini dilakukan oleh sekelompok orang atau institusi tertentu. Acuan dasar mengenai pelayanan publik dalam penelitian ini mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh **Moenir (2003:16)** yang dikutip **Satibi** dalam bukunya **Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:26)** mendefinisikan “pelayanan sebagai sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”

Teori tersebut didukung oleh teori pelayanan yang dikemukakan oleh **Thoha (2002:23)** dalam **Satibi (2012:28)** menterjemahkan bahwa “pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok

orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.”

Kesimpulanya, bahwa pelayanan bertujuan memenuhi kebutuhan yang di dalamnya terdapat aktivitas orang yang terdiri dari orang yang memberikan layanan (pemerintah) dan orang yang membutuhkan layanan yaitu (masyarakat).

Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga masih banyak permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, Menurut **Tjiptono dan Chandra (2007:59)** dalam **Satibi (2012:61)** mengatakan, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Teori tersebut didukung oleh teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Kasmir (2005:31)** dalam **Pasolong** bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Kesimpulanya, bahwa kualitas pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan itu baik, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan dikatakan buruk. Maka dalam hal ini dibutuhkan dimensi kualitas pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan.

Mengukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik didasarkan menurut **Zeithaml et.al (1990:19)** dalam **Satibi** yaitu:

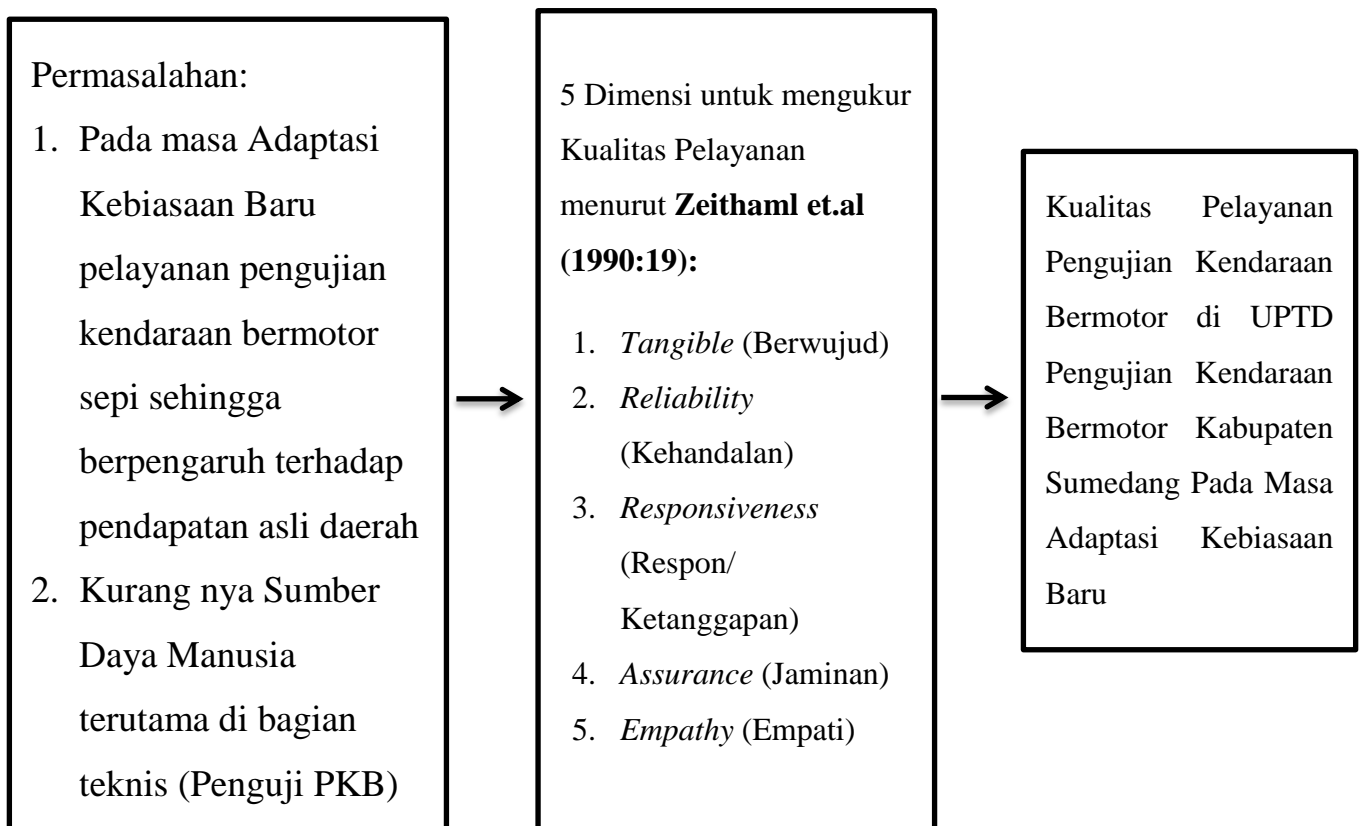
- “1. **Tangible (Berwujud)**
2. **Reliability (Kehandalan)**
3. **Responsiveness (Respon/Ketanggapan)**
4. **Assurance (Jaminan)**

5. *Empathy (Empati)*”

Beberapa teori yang sudah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti akan menganalisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang telah diuraikan sebelumnya dan dikaitkan dengan Adaptasi Kebiasaan Baru, setelah itu peneliti akan mendeskripsikan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada masa Adaptasi Kebiasaan Baru serta hambatan – hambatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan konsep teori diatas maka selanjutnya peneliti membuat kontruksi kerangka pemikiran, sebagai berikut:

Tabel 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Peneliti (2021)

Kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa peneliti memfokuskan penelitian kepada kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada masa adaptasi kebiasaan baru yang dilakukan oleh UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan yang menggunakan dimensi teori menurut **Zeithaml et.al (1990:19)**.

2.3 Proposisi

Peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang), dan dimensi Kualitas Pelayanan yang akan diterapkan dalam penelitian ini menurut **Zeithaml et.al (1990:19)** yang dikutip **Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:80)** yaitu:

- “1. *Tangible* (Berwujud)**
- 2. *Reliability* (Kehandalan)**
- 3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)**
- 4. *Assurance* (Jaminan)**
- 5. *Empathy* (Empati)”**

Atas dasar kerangka pemikiran diatas, proposisi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.
2. Terdapat Dimensi Penghambat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sumedang pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.