

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berupaya untuk mendapatkan acuan dan perbandingan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, yang akan berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian.

Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam menyusun penelitian ini, yaitu :

1. Fahria Ashad, (2019)

Peneliti pertama ini dilakukan oleh Fahria Ashad, tahun 2019 Universitas Tadulako Palu yang melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan surat pengantar Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga Kota Palu”. Metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan public dalam pengurusan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Nunu. Kelurahan Nunu merupakan salah satu kelurahan yang ada dikota palu yang tentu melaksanakan administrasi dan memberikan pelayanan administrasi. Faktanya di Kelurahan Nunu masi terdapat beberapa kendala dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dengan masih kurangnya sejumlah fasilitas penunjang pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas

pelayanan (2016) dengan lima indikator yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, empathy. Informan dalam penelitian ini yaitu warga dan pegawai Kelurahan Nunu, Kecamatan Tatanga Kota Palu. Teknik yang digunakan dalam penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam dalam pengurusan surat pengantar dokumen administrasi kependudukan pada kantor Kelurahan Nunu dibuktikan dengan 5 indikator yaitu: Tangible, belum terlaksana dengan baik dalam nilai fasilitas dan infrastruktur yang belum mendukung petugas dalam pelaksanaan pelayanan. Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy sudah berjalan dengan baik hal ini disebabkan keempat indikator tersebut berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan hasil yang diharapkan warga mulai dari kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat, daya tanggap, keramahan dan kesopanan serta sikap perhatian dalam melayani. Sehingga keempat indikator tersebut sudah berjalan baik.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahria Ashad yaitu pengambilan data dilakukan di Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga Kota Palu, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Desa Cangkang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Fahria Ashad adalah menggunakan teori Parasuraman dalam pengukuran kualitas pelayanan dengan 5 indikator yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

2. Shahdan, (2019)

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Shahdan, tahun 2019 Universitas Tadulako, dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol”. melakukan Penelitian Permasalahan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali yang sebagai ujung tombak pelayanan terdepan pemerintah di tingkat bawah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan kali, Kecamatan Biau. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan merupakan teori yang dikemukakan oleh Ndraha (1997:63), dimensi kualitas pelayanan meliputi kecepatan, akurasi, kemudahan, dan pemerataan. metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengambilan dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kecepatan dalam pelayanan menunjukkan kondisi kurang memuaskan hal ini dilihat dari kurang disiplinnya aparatur kelurahan. Indikator Ketepatan dalam pelayanan menunjukkan kondisi kurang memuaskan hal ini dilihat aparatur kelurahan yang belum konsisten dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Indikator Kemudahan dalam pelayanan menunjukkan pada kondisi memuaskan, hal ini dilihat dari biaya administrasi gratis atau tidak dipungut biaya. Indikator keadilan dalam pelayanan menunjukkan pada kondisi memuaskan hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan tidak membedakan atau mendiskriminasi kepada masyarakat.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Syahdan yaitu dalam hal pengukuran kualitas pelayanan teori yang dikemukakan oleh Ndraha (1997:63) yang meliputi kecapatan, akurasi, kemudahan dan pemerataan. Sedangkan peneliti dalam pengukuran kualitas pelayanan dengan 5 indikator meliputi Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Syahdan dan peneliti adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi.

3. Silvia Ardayanti, (2021)

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Silvia Ardayanti, tahun 2021 melakukan penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang”. Penelitian ini dilatar belakangi dengan belum optimalnya pembinaan terhadap masyarakat tentang dokumen-dokumen kependudukan, saran dan prasarana yang kurang memadai , dan belum optimalnya dalam kepastian biaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot. Teori yang digunakan yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008 :343-344), yaitu sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. dilihat dari dimensi sikap petugas, dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa Dayeuhkolot kecamatan sagalaherang kabupaten subang dimensi ini secara umum sudah diterapkan dan sesuai dengan yang di harapkan masyarakat. Dimensi prosedur pelayanan sudah diterapkan hal

ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi prosedur pelayanan, dimensi waktu pelayanan, sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin walaupun realisasinya belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna layanan karena masih adanya hambatan yang terjadi dari pemerintah pusat sehingga menyebabkan ketidaksesuaian dengan harapan masyarakat. Dimensi fasilitas pelayanan, secara umum sudah diterapkan namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu kenyamanan ruang tunggu pelayanan dan kerapihan tempat parkir. Dimensi biaya pelayanan, secara umum sudah diterapkan dan sesuai apa yang diharapkan masyarakat, hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi biaya pelayanan. Terdapat Faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sigalاهرang Kabupaten Subang adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat yang dapat berpengaruh terhadap kesuksesan tertib administrasi kependudukan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Silvia Ardayanti dengan peneliti yaitu perbedaan teori yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan, Silvia Ardayanti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008 :343-344), yaitu sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan.

Persamaan penelitian Silvia Ardayanti dengan peneliti adalah memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu penelitian dilaksanakan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk lebih jelasnya peneliti membuat tabel penelitian terdahulu seperti digambarkan dibawah ini:

Tabel 2. 1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1	Fahria Ashad (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Pengantar Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Nunu Kecamatan Tatanga kota Palu	Teori Pasuraman (2001) terdapat 5 indikator, yaitu: <i>Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, empathy.</i>	Deskriptif	Kualitatif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2	Syahdan (2019)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol	Teori Ndraha (1997:63) Dimensi kualitas pelayanan meliputi: Kecepatan, Akurasi, Kemudahan, dan Pemerataan	Deskriptif	Kualitatif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Triangulasi
3	Silvia Ardayanti (2021)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang kabupaten Subang	Teori Agus Dwiyanto (2008 : 343-344) Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan indikator: Sikap Petugas, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Biaya Pelayanan	Deskriptif	Kualitatif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

Setelah memahami penelitian sejenis yang telah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan terkait relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti akan lakukan ialah penelitian yang mengkaji dan menganalisis mengenai kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Yang dimana dilatar belakangi dengan ditemukan belum optimalnya pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Cangkuang.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Pengertian Administrasi dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan dan sebagainya).

Administrasi dalam arti luas menurut **Siagian (2014:2)** dalam bukunya “filsafat Administrasi” yaitu: keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Prajudi Atmoudirjo (1980), mengatakan bahwa : administrasi adalah “tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian (*the handling*) informasi”.

J.Wajong (1962), menjelaskan bahwa : “kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi unruk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan”.

Reksohandiprawiro (1984), menjelaskan bahwa : “Administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan

fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya”.

Berdasarkan definisi Administrasi dalam arti sempit di atas dapat dirangkumkan dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Korespondensi atau surat-menyurat yaitu, rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju.
2. Ekspedisi, yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima.
3. Pengarsipan, yaitu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan.

The Liang Gie, dalam **Anggara (2012:21)** mengatakan bahwa : “Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”.

S.P.Siagian, dalam **Rahman (2017:1)** mengatakan bahwa : “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi sebagai kegiatan yang dilakukan kelompok atau organisasi yang memiliki tujuan dan prosesnya terdapat rangkaian kegiatan kerja sama orang-orang didalamnya demi mendukung tujuan bersama, rangkaian kegiatan tersebut yaitu dikatakan sebagai kegiatan administrasi.

Administrasi Publik terdiri dari dua suku kata yaitu Administrasi dan Publik. Administrasi berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *manistare* yang artinya adalah melayani (*to serve*), publik mengandung arti umum, negara, dan masyarakat atau orang banyak.

Administrasi publik adalah semua pelaksanaan administrasi yang mempengaruhi rutinitas rutin daerah, baik di tingkat publik maupun teritorial. Hal yang persis sama juga disampaikan oleh **Shafritz** dan **Russell (2003)**, bahwa pembahasan manajemen kebijakan harus diidentikkan dengan kegiatan pemerintah dalam mengawasi masalah publik (*public issues*) atau pelaksanaan pengaturan publik.

Caiden (1982) dalam **Revida,dkk (2020:3)** mengatakan bahwa :

Administrasi Publik adalah fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, pengalaman kerja sama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintah lainnya.

Pasolong (2007) dalam **Revida, dkk (2020:4)**, mengatakan 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”.

Hughes (1994) dalam **Revida,dkk (2020:3)**, mengatakan bahwa :
 “Administrasi Publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan public dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan pengertian administrasi publik adalah ilmu seni yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi publik secara rasional bekerjasama untuk mencapai tujuan publi yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

2.1.3 Kajian Manajemen Publik

Manajemen berasal dari kata *manage* yang berarti mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan rangkaian-rangkaian aktivitas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditargetkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Manajemen secara umum adalah suatu proses dimana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia.

Dari pengertian diatas, ilmu manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan dalam mengatur sesuatu agar tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Sebetulnya, hal ini sering terjadi di kehidupan nyata. Setiap orang pasti pernah mempraktikkan ilmu manajemen secara tidak langsung di kehidupan setiap harinya.

Stoner (1982:4) dalam **Satibi (2012:2)**, mengatakan bahwa : “Manajemen sebagai proses perencanaan, perorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi yang telah ditetapkan”

Makharita, dalam **Satibi (2012:3)** menjelaskan bahwa : “manajemen sebagai pemanfaatan sumber-sumber yang tersedia atau yang berpotensi dalam pencapaian tujuan”

G.R. Terry dalam **Mariane (2018:3)** menjelaskan bahwa : “manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan- tindakan perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Kemudian menurut **Hasibuan** yang dikutip **Mariane (2018:3)** dalam bukunya “Azas-Azas Manajemen” mengemukakan bahwa : Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas menegaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses bagaimana mengelola organisasi, yang terkait dengan perencanaan, perorganisasian, pengendalian, terkait dengan penggunaan sumber daya organisasi sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan optimal. Dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen memanfaatkan sumber daya manusia maupun sumber-sumber lainnya untuk kegiatan organisasi agar berjalan dengan baik dan mendapatkan suatu hasil yang maksimal supaya kegiatan tersebut mencapai suatu tujuan tertentu.

Manajemen publik adalah ilmu pengelolaan, perencanaan, dan pelaksanaan seluruh fungsi yang berhubungan dengan sumberdaya manusia, informasi, politik, hingga keuangan pada sektor publik. Pengelola utama dari manajemen publik

adalah pemerintahan beserta seluruh stafnya. Tugas dari manajemen publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, menanggapi keluhan dengan cepat, dan melakukan perbaikan pada sektor publik agar masyarakat merasa terpuaskan dan terpenuhi segala permintaannya.

Overman dalam **Keban (2004:85)**, mendefinisikan bahwa : “Manajemen Publik adalah suatu interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen (perencanaan, perorganisasian, pergerakan dan pengawasan disatu sisi, dengan sdm, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Posolong dalam bukunya yang berjudul *Teori Administrasi Publik (2007:83)*, menjelaskan bahwa : “ manajemen Publik adalah manajemen instansi pemerintah”

Satibi (2012 : 13), mengemukakan bahwa

“Manajemen Publik adalah pengelolaan sector-sektor publik yang dilakukan oleh institusi publik, baik terkait dengan perencanaan, perorganisasian, pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan pendapat diatas mencerminkan bahwa manajemen publik akan berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan yang sangat kompleks dan rumit. Pandangan tersebut dilandasi oleh argumentasi bahwa manajemen public tidak saja bersentuhan dengan masalah kebijakan publik, politik dan keuangan semata, tetapi juga akan bersentuhan dengan aspek lainnya. Manajemen publik merupakan faktor yang paling penting dalam menjalankan proses administrasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sarana dan prasarana, sumber daya dan sumber dana yang tersedia.

2.1.4 Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Budiman (1998:60) mengatakan bahwa : “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Tjokromidjojo (2000:31) mengatakan bahwa : “pelayanan adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang ataupun jasa yang diperlukan seseorang atau diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka akan puas “.

Tjiptono (2001: 64-65), mengatakan bahwa : “Pelayanan yang baik terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *service excellence* meliputi”:

- 1) Keamanan adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa aman kepa masyarakat dalam melakukan pelayanan.
- 2) Kenyamanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama pelayanan dilakukan.
- 3) Keramahan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang ketika dilayani.

- 4) Ketepatan adalah kemampuan penyedia layanan untuk selalu memberi ketepatan informasi, waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas kepada masyarakat.

Menurut **Lovelock (2011)** dalam **Hardiansyah (2014:14)** memberikan pengertian “ *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.”

Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut **Moenir (2003:16)** mendefinisikan pelayanan sebagai “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.” Pengertian tersebut mencerminkan bahwa pelayanan mengandung sejumlah proses aktifitas yang di ajukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dengan perkataan lain ada pihak-pihak yang memberikan layanan dan ada pihak yang dilayani sesuai dengan kebutuhannya. Sinergitas kedua pihak inilah yang kemudian melahirkan proses pelayanan publik.

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 atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan

Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atau barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Karakteristik pelayanan publik yang sebagian besar bersifat monopoli membuat pemerintah tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelolaan pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi dan cenderung mempersulit prosedur pelayanan.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hayat (2017), mengatakan bahwa :

“Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kerja pemerintah , baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika

pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. pelayanan yang bparasuramanaik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah”.

Dwiyanto, dalam **Moenir (2006:136)**, berpendapat bahwa:

“Pelayanan Publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya”

Sinambela, dkk (2011:5) mengemukakan bahwa : “Pelayanan Publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Berdasarkan menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.4.1 Faktor dan Jenis Pelayanan Publik

Menurut **Dwiyanto** yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:49)** ada dua faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1) Faktor internal organisasi yang meliputi kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerjasama.
- 2) Faktor eksternal organisasi meliputi budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial-ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu individu maupun sebagai makhluk sosial.

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa jenis.

Hardiansyah (2012:30) mengatakan bahwa : “pelayanan umum terbagi dalam tiga kelompok”, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah Pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya :

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya:

Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya :

Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulungan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu “pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185)” yaitu:

- 1) Pelayanan Pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perjanjian dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan Pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.

- 3) Pelayanan Utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan pendapat diatas memberikan gambaran tentang jenis pelayanan di Desa Cangkung termasuk kedalam kategori jenis pelayanan administratif.

2.1.4.2 Unsur- unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Hal ini diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan sesuai dengan kepentingan publik.

Bharata (2003:14) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya **Kasmir (2006: 34)** mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari

awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.
- e. Mampu berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik tersebut ialah unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian pemerintah selaku penyelenggara pelayanan, untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.1.4.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas- asas pelayanan publik menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap Lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas yang baik apabila bersifat umum dan adatif. Bersifat umum karna asas-asas tersebut secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak. Bersifat adaptif karena asas-asas tersebut harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan Administrasi Publik yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum. Dengan sifat adaptif maka asas-asas tersebut dapat selalu menjadi acuan lebih lanjut dalam penetapan aturan-aturan teknis, baik dalam system, prosedur, standar kualitas dan sebagainya menyangkut perihal pelayanan publik.

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan **UU No 25 Tahun 2009 pasal 4**, yang dikutip oleh **Iwan Satibi (2012:48)** dijelaskan bahwa asas-asas publik publik meliputi:

1) Kepentingan umum;

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

2) Kepastian hukum;

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3) Kesamaan hak;

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4) Keseimbangan hak dan kewajiban;

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau peneriman pelayanan.

5) Keprofesionalan;

Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6) Partisipasif;

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8) Keterbukaan;

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9) Akuntabilitas;

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11) Ketepatan waktu;

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti memfokuskan pada nilai ketetapan waktu sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan yang ada dalam asas pelayanan publik menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Karena nilai dalam asas pelayanan publik ini berkaitan dengan masalah yang ditemukan yaitu soal ketetapan waktu karena seharusnya suatu produk pelayanan harus selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat.

Kementrian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan public dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui **Keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003** yang dikutip oleh **Ismail Nurdin (2019:24)**. Keputusan ini berisikan sebagai berikut :

- a) Prosedur pelayanan
- b) Persyarata pelayanan
- c) Kejelasan petugas pelayanan
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan

- e) Tanggung jawab petugas pelayanan
- f) Kemampuan petugas pelayanan
- g) Kecepatan pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan
- i) Kesopanan dan keramahan petugas
- j) Kewajaran biaya pelayanan
- k) Kepastian biaya pelayanan
- l) Kepastian jadwal pelayanan
- m) Kenyamanan lingkungan
- n) Keamanan pelayanan

Berdasarkan ketetapan pemerintah yang telah ditetapkan maka, perbaikan beberapa sektor pelayanan dapat dilihat dari pencapaian pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan.

2.1.4.4 Prinsip Pelayanan Publik

Untuk menuju pelayanan publik yang prima, prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menghasilkan pandangan positif dari masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Adapun prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik, prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan

publik yang menjadi pedoman dalam Instansi Pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut ini merupakan kesepuluh prinsip pelayanan publik:

1. Kesederhanan;

Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan;

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu;

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan 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 penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana;

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses;

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan Informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan;

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan;

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.1.4.5 Standar Pelayanan Publik

Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhannya. Pelayanan publik dapat

diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik harus berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP / M.PAN/7/2003, sekurang –kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan;
2. Waktu penyelesaian;
3. Biaya pelayanan;
4. Produk pelayanan;
5. Sarana dan prasarana;
6. Kompetisi petugas dan pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan

- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kompetensi petugas dan pelayanan
- i. Pengawasan *intern*
- j. Pengawasan *extern*
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

Dengan tambahan materi tersebut standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pengertian kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada umum. Menurut **Parasuraman (2013)** definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh **Sampara Lukman (1999: 6)** bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang

telah dilakukan sebagai pedoman dalam memeberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembukuan pelayanan yang baik”

Sejalan dengan pendapat **Lovelock** dalam (**Tjiptono 1996:59**) Kualitas Pelayanan adalah “sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunngulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”

Hal ini berarti apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pengguna layanan.

Pada dasarnya pelayanan bisa juga didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik itu secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan individual dan kelompok atau organisasi tertentu. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentu saja hal tersebut dapat terwujud dari pelayanan prima. Pelayanan prima disini berarti bagaimana masyarakat merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

Menurut **Kotler** (**dalam Wijaya 2018: 150**) “ jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak yang

lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.”

Pengertian pelayanan yang diungkapkan oleh **Ridwan dan Sudrajat (2017: 19)** mengungkapkan bahwa: Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyelenggaraan negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ridwan dan Sudrajat (2017: 103) menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai dan produk pelayanan.

Dari pengertian pelayanan publik menurut para ahli diatas dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh Lembaga pemerintah maupun non-pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan yang telah di tetapkan dengan menggunakann sarana dan perlengkapannya yang melalui prosedur kerja tertentu (yang telah ditetapkan) dengan tujuan memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Muliawaty dan Hendryawan, 2020) sebagai berikut :

UU Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintah yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan berjalan efektif. Pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau korporasi publik untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan.

Masyarakat akan merasa puas apabila kepentingannya dapat terpenuhi dengan baik melalui proses yang mudah.

Moenir (2006:204) mengemukakan yang tepat bahwa layanan yang berkualitas adalah : “ Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan tidak mengandung kesalahan. mengikuti proses, prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dalam proses pelayanan yang dilakukan dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat selaku pengguna layanan.

2.1.6 Administrasi Kependudukan

Kehidupan manusia tidak terlepas dari suatu siklus kehidupan. Artinya manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting dalam hidupnya, antara lain adalah kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan agar terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta terjaminnya kepastian hukum. Dimana bukti tertulis tersebut akan berakibat hukum terhadap masyarakat itu sendiri baik mengenai peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang menyangkut tentang administrasi kependudukan.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 dikemukakan bahwa: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan dan pembangunan sektor lain.”

Berdasarkan Undang-Undang No23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dari pemerintahan provinsi kepada kabupaten kota dan/atau desa/lurah serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada/lurah/desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan.

Di Desa pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban dalam menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, adapun jenis-jenis pelayanan Administrasi di Desa secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Kelahiran
2. Surat Keterangan Kematian

3. Surat Keterangan Pindah keluar
4. Surat Keterangan Pindah datang
5. Kartu Keluarga (KK)
6. Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)
7. Surat Keterangan Menikah
8. Surat keterangan Ahli Waris
9. Surat Keterangan Ijin Usaha
10. Surat Keterangan Ijin Tempat Usaha
11. Surat Keterangan Ijin Keramaian
12. Surat Keterangan Tidak Mampu

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan publik

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pemerintah. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting dalam menjalankan pelayanan publik karena kualitas pelayananlah yang menjadi salah satu tolak ukur bagi keberhasilan suatu organisasi publik dalam menjalankan tugasnya.

Menurut **Ibrahim** dalam **Hardiansyah (2018:55)** menyebutkan 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.”

Selanjutnya, ada definisi kualitas pelayanan menurut **Goetsch** dan **Davis** dalam **Hardiansyah (2011:36)**, menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.”

Adapun kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh **Zeithaml** dalam **Handriansyah (2011:40)** mengatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.”

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu totalitas dari kemampuan pihak penyelenggaran pelayanan/petugas dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/masyarakat berdasar kesesuaian harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan atau masyarakat.

Van Looy dalam **Hardiansyah (2011:48)**, suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.

d. Sebaliknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Zeithalmn dan Berry yang dikutip oleh **Elphani Anggara (2018:19)** berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- Reliability, konsistensi kinerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- Responsiveness, kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan dilapangan.
- Competence, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- Accesibility, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak lama dan lainnya.
- Courtesy, sikap sopan santun respek perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para personel.
- Communication, memberikan informasi kepada pelanggan dalam Bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan para pelanggan.
- Credibility, sifat jujur dan dapat dipercaya
- Security, aman dari bahaya atau keragu-raguan aspek ini keamanan secara fisik, finansial dan kerahasiaan.

- Understanding, knowing the customer, meliputi usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- Tangibles, bukti fisik dari jasa, berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau pun penampilan dari personel.

Kesepuluh dimensi diatas dalam perkembangannya disederhanakan menjadi lima dimensi. Adapun uraian lengkap mengenai kelima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi kualitas pelayanan. Menurut **Parasuraman (1994)**, dalam **Tjiptono (2016:70)** dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya) teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Seperti sikap ramah dan tidak membedakan.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan pemetaan yang dibuat dalam penelitian untuk menggambarkan alur pikir peneliti. Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, di dalam suatu pelayanan yang baik dapat mencerminkan pemerintahan yang baik pula. Tujuan dari pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat dengan upaya memberikan kualitas pelayanan secara maksimal. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan publik.

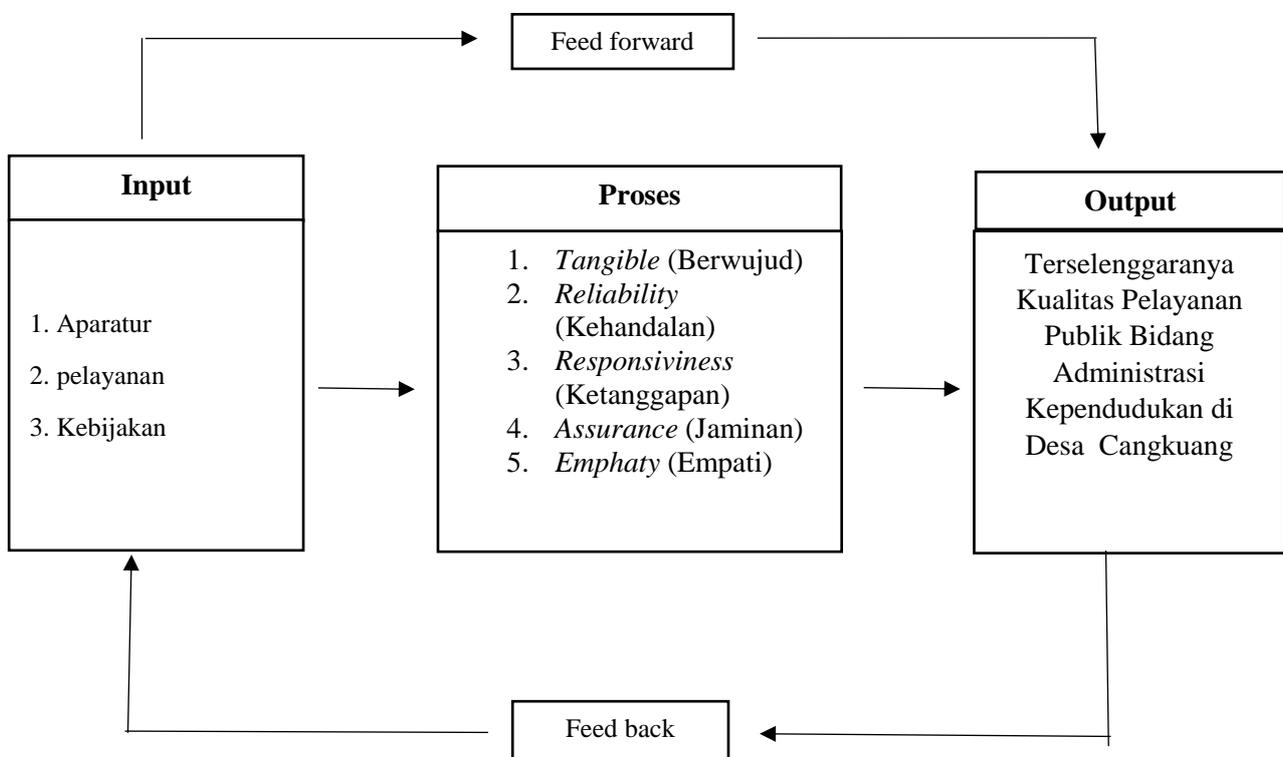
Salah satu pelaksanaan pelayanan publik yang berada disuatu pemerintahan yaitu administrasi kependudukan. Ini merupakan salah satu tugas pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dalam data kependudukan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Desa Cangkuang, maka perlu dilakukan analisis secara mendalam. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh **Sampara Lukman (1999: 6)** bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”

Berdasarkan hal tersebut dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut **Parasuraman (1994)**, dalam **Tjiptono (2016:70)** ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu: *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya) teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. *Responsiviness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Seperti sikap ramah dan tidak membedakan.



Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir

2.3 Proposisi

Mengacu pada teori Parasuraman, bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan kualitas pelayanan public ditentukan oleh 5 indikator, yaitu Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. apabila ke 5 indikator tersebut sudah memenuhi standar maka pelaksanaan kualitas pelayanan public akan berjalan baik.