

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi uraian tentang *state of the art* dari penelitian. Untuk mengatasi masalah penelitian ini, peneliti menyajikan teori-teori yang relevan dan hasil penelitian sebelumnya, sehingga peneliti mempunyai perbandingan antara penelitian terdahulu dengan tema yang sama. Dalam kajian pustaka menyajikan teori teori yang menjadi patokan penelitian. Selain itu dalam kajian pustaka juga mencantumkan beberap hasil penelitian terdahulu yang dijadikan pembanding dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti menyajikan uraian singkat tentang penelitian terdahulu.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebuah penelitian telah tercipta atas dasar inspirasi dan inovasi dari penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti menyajikan penelitian terdahulu untuk membagikan gambaran/garis depan pengetahuan yang mendasari penelitian dan untuk memperkuat penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu juga merupakan karya yang menjadi pembanding dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti, sehingga peneliti bisa menjadikan penelitian terdahulu sebagai rujukan dan pedoman bagi penelitiannya. Di bawah ini merupakan gambaran singkat mengenai penelitian sebelumnya.

1. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu Di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur oleh George Alfin Mamesah (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di puskesmas pembantu desa Senambah kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana Dan Prasarana, Dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan cara yaitu kepustakaan, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu Di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dinyatakan sudah memuaskan. Hal ini dibuktikan dari 6 (Enam) indikator yang menjadi fokus penelitian yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pelayanan. Hanya dua fokus penelitian yang masih perlu di tingkatkan yakni waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana. Mengingat hal seperti masalah waktu penyelesaian yang kurang akibat kurangnya tenaga bidan serta kurangnya sarana dan prasarana di PUSTU bukanlah menjadi kewenangan

PUSTU di desa senambah kecamatan Muara Bengkal, hal tersebut merupakan kewenangan Pemerintah daerah yang hendaknya lebih memperhatikan lagi kelengkapan tenaga medis dan alat kesehatan untuk masyarakat khususnya masyarakat di desa.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah sama sama menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis data dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Namun terdapat perbedaan dalam pengambilan dimensi untuk mengukur variable kualitas pelayan, yang mana penelitian ini menggunakan dimensi dari Tjiptono dalam Harbani (2007) yang berfokuskan kepada kepuasan masyarakat terhadap ualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur.

2. Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Tanjung Uban dalam Menanggulangi Kejadian Kebakaran oleh Desa Oktafia, Adji Suradji Muhammad, Okparizan (2022)

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang terdapat pada Dinas Pemadam Kebakaran Tanjung Uban adalah belum tersedianya posko pemadam kebakaran di setiap kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan serta faktor penghambat kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Daerah Tanjung Uban Kabupaten Bintan. Menggunakan teori Sinambela. Unsur pelaksana teknis Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam melaksanakan teknis operasional

pemadam kebakaran di Kabupaten Bintan secara rinci mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Pada Dinas Penanggulangan Bencana Kabupaten Bintan. Hasil penelitian dinilai dari indikator, (1) pada transparansi, UPTD Damkar Tanjung Uban transparan kepada publik, yang tidak menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda. (2) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku belum maksimal karena faktor sumber daya belum tersedia sesuai kebutuhan yang dibutuhkan. (3) Secara kondisional UPTD Tanjung Uban dalam melaksanakan pelayanan sebagaimana mestinya belum dilakukan secara optimal. (4) Partisipatif, pelibatan masyarakat dalam partisipasi pelayanan belum maksimal, karena belum meratanya persebaran masyarakat peserta kegiatan. (5) Persamaan Hak, dalam pelaksanaannya telah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial masyarakat. (6) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksimalkan karena selalu menanggapi pengaduan masyarakat tentang kejadian kebakaran.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti. Yakni terdapat persamaan dalam pengambilan metode penelitian sama sama mengambil metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, namun sedikit berbeda dengan penelitian yang diambil oleh peneliti dalam teknik analisis data yang mana penelitian ini hanya menggunakan observasi dan wawancara. Kemudian terdapat perbedaan teori yakni penelitian ini menggunakan teori dari Sinambela dalam Harbani (2017).

3. Analisis Kualitas Pelayanan Publik dibidang Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung oleh Ni Luh Putu Puspitasari dan I Komang Gede Bendesa (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bentuk fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai faktor penentu kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada badan pelayanan perijinan terpadu (BPPT) Kabupaten Badung dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap pendapatan asli daerah di Kabupaten Badung. Dalam penelitian ini terdapat tujuan penelitian yang mendalam dan menganalisis tentang kualitas pelayanan perizinan terpadu yakni sejauh mana pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Badung ini berjalan dengan optimal atau belum. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang didapatkan dari data primer dan dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis faktor. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan kuesioner.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Puspitasari dan I Komang Gede Bendesa (2016) ini terdapat perbedaan dari segi pengambilan metode penelitian yang mana penelitian ini mengambil metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang sudah jelas dalam teknik analisis data yakni dengan melakukan observasi, wawancara dan kuisisioner. Namun masih terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti teliti yakni dalam menentukan variabel yang diambil yakni mengenai analisis kualitas pelayanan

publik, hanya berbeda lokasi dan studi kasus yang diambil dalam penelitian yang diambil.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1	George Alfin Mamesah (2020)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu Di Desa Senambah Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur	Teori Tjiptono dalam harbani, 2007	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Kepustakaan
2	Dea Oktavia, Adji uradji Muhammad, Okparizan (2022)	Kualitas Pelayanan Unit Pelksanaan teknis Daerah Pemadam Kebakaran Tanjung Uban dalam Menanggulangi Kejadian Kebakaran	Teori Sinambela dalam Harbani (2017)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi dan Wawancara
3	Ni Luh Putu Puspitasari dan I komang Gede Bendesa (2016)	Analisis Kualitas pelayanan Publik dibidang pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung	Teori Tjiptono 2006	Kuantitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Kuisisioner.

(Sumber: Peneliti, 2022)

2.1.2 Kajian Administrasi

1. Administrasi

Secara etimologis Administrasi merupakan kata yang berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas “ad” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Ulbert (2013:125) administrasi dalam arti sempit dikenal dengan istilah tata usaha. Sedangkan dalam artian luas administrasi adalah penyusunan dan pencatatan data atau informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal sebagai upaya untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk mendapatkannya kembali, baik itu sebagian ataupun seluruhnya.

Tidak jauh dengan pernyataan yang dikemukakan oleh George R. Terry (2013:124) bahwa administrasi merupakan kegiatan perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran serta penggerak mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson (2013:125), Administrasi adalah cabang ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien, kapan, dan dimana pekerjaan tersebut harus dilakukan. Sementara itu, Arthur Grager menyatakan bahwa administrasi adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa administrasi merupakan sebuah proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang mempunyai tujuan yang sama untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana secara efektif dan efisien. Suatu organisasi atau perusahaan dapat berdiri dan terus berkembang karena adanya dukungan sumber daya serta pengelolaan yang baik. Dan administrasi berperan penting sebagai bagian dari pengelolaan perusahaan atau organisasi yang meliputi pendataan serta pengaturan hal-hal yang berkaitan dengan berbagai aspek mengenai organisasi agar bisa dioptimalkan dengan baik.

Administrasi dalam kehidupan sehari-hari, mempunyai banyak fungsi baik dalam dunia kerja maupun pendidikan. Keberadaan administrasi dapat membantu memudahkan pekerjaan yang bersifat formal maupun non-formal. Dalam pengelolaan data-data, Administrasi menjadikan pengolahan akan lebih mudah dan tepat. Administrasi yang baik merupakan strategi yang tepat menuju pencapaian terbaik. Dengan demikian administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu faktor penting yang bisa menjadikan sebuah organisasi atau perusahaan bisa mencapai tujuannya.

2. Administrasi Publik

Dalam Pasolong publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang baik dan benar berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Menurut Edward (2007) administrasi publik adalah studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai,

digerakkan, dan dipimpin. Sementara itu Nicholas Henry (2017:78) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Nigro dan Nigro (2017): *Public administrations is what the government do*, artinya administrasi publik itu adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah (terutama lembaga eksekutif) dalam sarana birokrasi untuk memecahkan masalah kemasyarakatan atau publik. Felix A. Nigro membagi definisi administrasi publik kedalam empat pengertian, yaitu: (1) suatu usaha kelompok yang bersifat kooperatif dalam lingkungan pemerintah; (2) Meliputi seluruh ketiga cabang pemerintah, eksekutif, yudikatif dan legislatif serta pertalian diantara ketiganya; (3) Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijaksanaan publik dan merupakan bagian proses politik; (4) Amat berbeda dengan administrasi privat; (5) Berhubungan erat dengan berbagai macam kelompok.

Administrasi berdasarkan istilahnya dibagi menjadi tiga definisi, yaitu:

- 1) *Administration of public* (administrasi dari publik) dimana administrasi bertindak sebagai agen tunggal yang berkuasa, regulator, selalu aktif dan berinisiatif.

- 2) *Administration for public* (administrasi untuk publik) dimana pemerintah berperan dalam misi pelayanan, pelayanan yang diberikan sudah responsif dan tanggap.
- 3) *Administration by public* (administrasi oleh publik) dimana administrasi berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat.

Jika administrasi publik dimaknai sebagai segala hal terkait dengan fungsi-fungsi publik, maka publik disini mencakup pemerintah; nilai-nilai kelompok dan organisasi; dan bagaimana nilai-nilai tersebut diekspresikan; bagaimana fungsi organisasi sukarela, bisnis dan pemerintah; dan bagaimana organisasi pemerintah, non pemerintah ataupun bisnis saling berinteraksi.

2.1.3 Kajian Organisasi dan Manajemen

1. Organisasi

Stoner dalam Handoko (2009:2) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui orang-orang dibawah pengarahan atasan untuk mengejar tujuan bersama. Organisasi ada untuk mencapai sesuatu. "Sesuatu" ini adalah tujuan, dan tujuan tersebut biasanya tidak dapat dicapai oleh individu yang bekerja sendiri, tetapi hal tersebut sangat mungkin untuk dicapai melalui usaha kelompok. Menurut J. Bernard (Tika, Moh. Pabundu, 2006: 3) "Organisasi adalah kerjasama dua orang atau lebih, suatu sistem dari aktivitas-aktivitas atau ketentuan-ketentuan perorangan yang dikoordinasikan secara sadar". Hal ini tidak terlepas dengan pengorganisasian, dimana dalam sebuah organisasi sudah tentu memiliki tujuan dan struktur

pengorganisasiannya agar langkah tiap anggotanya memiliki aturan sebagai pelaksana tugas dan fungsinya agar bisa mewujudkan tujuan bersama.

Stephen Robbins dalam Saragi, (2004) mengemukakan bahwa:

“Organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja Bersama-sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur, dan didirikan untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

Menurut John M. Pfiffner dan S. Owen Lane (1951) Organisasi merupakan proses menghimpun pekerjaan yang orang-orang atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan kekuasaan yang diperlukan untuk pelaksanaannya, sehingga kewajiban-kewajiban yang dilakukan demikian itu memberikan saluran-saluran terbaik bagi penyelenggara usaha yang efisien, teratur, positif, dan terkoordinasikan.

Dari keempat definisi di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sebuah tempat yang mewadahi orang-orang yang melakukan kerjasama untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang berbeda tetapi saling berhubungan dan dikoordinasikan sesuai dengan tugas yang diberikannya dan menetapkan hubungan, menyatukan aktivitas untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut J. William Schulze (2006) organisasi adalah penggabungan dari orang-orang, benda-benda, alat-alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang berkaitan dengannya, yang dikumpulkan dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Max Weber (2003) mengemukakan pengertian organisasi adalah suatu

kerangka terstruktur yang di dalamnya berisikan wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerja untuk menjalankan masing-masing fungsi tertentu.

2. Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian upaya organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Ada beberapa para ahli yang mengemukakan definisi dari manajemen, seperti yang dikatakan oleh Mary Parker Follet , manajemen telah diberi batasan sebagai seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*). Sementara itu Gibson, Donnelly & Ivancevich (1996:4) mendefinisikan manajemen sebagai “Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri’

Dua definisi diatas terlihat berbeda, namun apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama, yang dimaksudkan dengan proses oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana yang dimaksudkan oleh Mary Parker Follet. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh Gibson dan kawan-kawan disebut sebagai mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan

terhadap pelayanan kepada masyarakat. Manajemen tidak terlepas hubungannya dengan publik. Manajemen publik merupakan studi interdisipliner dari aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti, *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik informasi, dan publik.

Menurut Koontz dan Weihrich (2001) manajemen adalah proses merancang dan memelihara lingkungan di mana individu, bekerja sama dalam kelompok, secara efisien mencapai tujuan yang dipilih. Selaras dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Oey Liang Lee (2004) bahwa manajemen adalah ilmu atau seni dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.4 Kajian Pelayanan Publik

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan dalam menyediakan jasa untuk konsumen. Di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak penyedia layanan dengan konsumen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Menurut Monir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Seiring kedua pendapat diatas Kotler (2013:37) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

- 1) *Ingtability* (tidak berwujud) dimana jasa atau layanan merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Jasa juga tidak dapat dimiliki sebelum dikonsumsi, artinya suatu layanan akan dapat dinilai dan dirasakan ketika sudah dikonsumsi sendiri.
- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan) Jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama, interaksi antara penyedia layanan atau jasa dengan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil; (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Implikasinya, sukses dan tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, system kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan secara efektif.
- 3) *Variability* (layanan sangat bervariasi). Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka, kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada di puncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama.

4) *Perishability* (tidak tahan lama) ini berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan, untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

Pelayanan menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:38) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan secara publik lainnya yang berkepentingan. Sedangkan menurut Grooten (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005:6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2018), Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya dapat dibedakan menjadi dua jenis layanan publik, yaitu (a) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

organisasi publik, dan (b) Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa, pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Definisi lain tentang pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara menurut Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa:

“pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau

masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.”

3. Kualitas Pelayanan Publik

Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2005:121) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai harapan yang diinginkannya. Apabila masyarakat merasakan puas

dangan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layananan maka pelayanan suatu instansi tersebut dikatakan berkualitas.

Hal ini menunjukkan bahwa suatu organisasi dapat diukur tingkatan prestasinya dilihat dari sejauhmana kualitas yang dimilikinya. Ditunjukkan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, dan bagaimana tanggapan dan penilaian masyarakat terkait kepuasan yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan.

Zeithaml dalam Manap (2016:383) mengemukakan bahwa kualitas didefinisikan sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kemudian Zeithaml dkk. dalam Hardiansyah (2018) mengemukakan lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangible* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi.
- 2) *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 3) *Reliability* (kehandalan), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 4) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Empathy* (Empati), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

2.1.5 Bantuan Langsung Tunai Dana Desa/BLT-DD

Dana desa sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 35 Tahun 2020 yang diterbitkan tanggal 16 April 2020 bahwa BLT-DD adalah dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang diperuntukan bagi desa yang ditransfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten/kota dan digunakan untuk mendanai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Dana Desa juga digunakan untuk membiayai Bantuan langsung Tunai (BLT-DD) kepada korban pandemik Covid-19. Besaran jumlah Bantuan Tunai Langsung Dana Desa (BLT-DD) adalah senilai Rp.600.000, -per keluarga penerima manfaat (KPM) per bulan sejak bulan April-Juni 2020, dan selama 3 bulan berikutnya (Juli-September 2020) sebesar Rp 300.000, -per KPM per bulan. Kemudian, dicantumkan juga bahwa calon keluarga penerima manfaat BLT Dana Desa adalah keluarga miskin atau tidak mampu yang berdomisili di desa bersangkutan; dan tidak termasuk penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Sembako, dan Kartu Pra Kerja.

Terkait hal ini, ditegaskan dalam Permendes 6/2020 bahwa sasaran penerima Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) adalah keluarga miskin yang bukan penerima manfaat PKH (Program Keluarga Harapan) dan juga bukan penerima Bantuan Pangan non Tunai (BPNT). Mereka adalah OMB (Orang Miskin Baru). OMB ini antara lain orang yang kehilangan mata pencaharian, orang miskin yang belum terdata, dan orang mempunyai anggota keluarga yang rentan sakit kronis.

Bantuan Langsung Tunai Dana Desa dilaksanakan dengan dua langkah dalam prosesnya. Pertama adalah proses pendataan calon penerima BLT-DD yang telah ditentukan oleh masing-masing desa sesuai dengan ketentuan pemerintah dari segi kualifikasinya dengan mengutus perwakilan untuk mendata masyarakat di tiap wilayahnya yang kemudian hasil pendataannya diserahkan kepada pemerintah desa untuk diajukan dan disetujui pemerintah kabupaten atau kota. Kemudian langkah kedua yakni proses pembagian atau serah terima dana bantuan yang dilaksanakan di lingkungan kantor desa dengan aturan sesuai dengan protokol kesehatan dengan membawa kartu identitas berupa Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

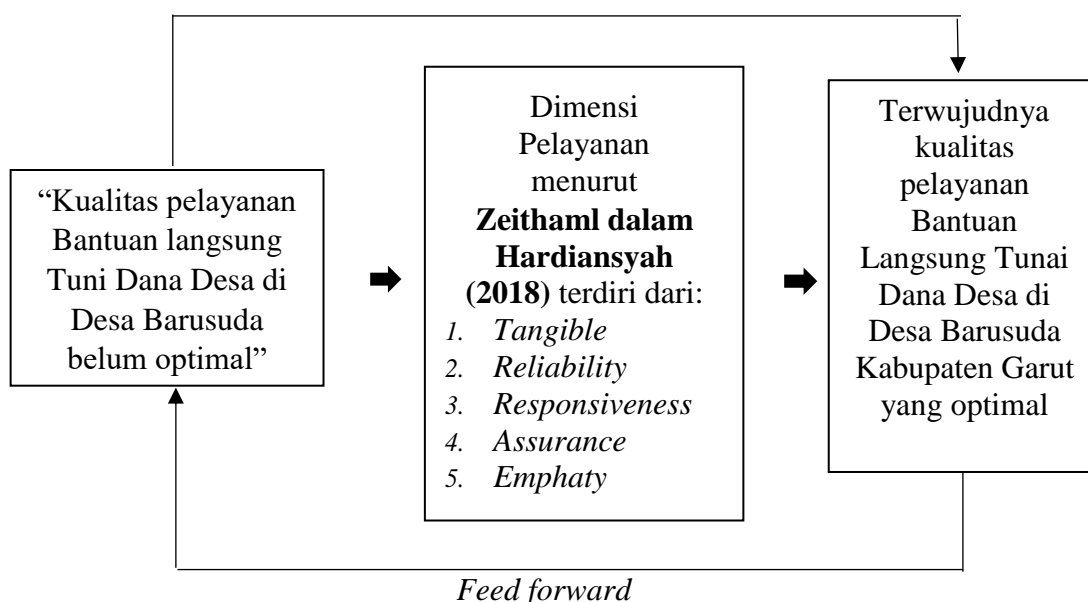
2.2 Kerangka Berpikir

Dalam Sugiyono (2017;60) tertera bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual yang menjabarkan adanya hubungan teori dengan berbagai faktor yang teridentifikasi sebagai pokok masalah penting untuk sekarang. Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka berfikir.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini ada sebagai petunjuk arah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Bantuan Langsung Tunai Desa Barusuda Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut dapat diukur menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), yaitu *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi; *Reliability*, kehandalan yang dimilikinya, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam

memberikan pelayanan; *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Assurance*, pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai. *Emphaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Tabel 2.2
Kerangka Berpikir
Feed back



Sumber: Peneliti (2022)

2.3 Proposisi

Peneliti menentukan proposisi mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Bantuan Langsung Tunai Desa Barusuda Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut yakni dengan terwujudnya kualitas pelayanan yang optimal dalam mendistribusikan bantuan langsung tunai di Desa Barusuda dengan adanya penerapan dan pelaksanaan ukuran kualitas pelayanan dari dimensi yang

dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.