

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPORSI

2.1. Kajian Pustaka

Sebelum peneliti membahas pada landasan teori, peneliti akan terlebih dahulu membahas tentang kajian pustaka.

Nazir (2005), mengatakan bahwa: “Kajian pustaka adalah studi literatur yang artinya mencari sumber data dari bahan sekunder yang berfungsi untuk menunjang penelitian. Selain itu juga digunakan untuk meninjau sejauh mana ilmu yang terkait dengan penelitian berkembang serta sejauh mana kesimpulan dibuat”.

Kajian pustaka merupakan kumpulan dari teori-teori yang dipilih untuk dijadikan bahan referensi, literatur dan dasar pada sebuah penelitian atau pada karya tulis ilmiah. Kajian pustaka ini memiliki tujuan untuk menjawab permasalahan dari suatu permasalahan yang akan dikaji. Kajian pustaka harus dituliskan dalam suatu penelitian karena dapat menunjang keakuratan dari penelitian yang akan diteliti. Karena pada kajian pustaka ini dapat memuat tentang uraian literatur yang dapat dijadikan pokok bahasan agar terselesaikannya suatu permasalahan dalam penelitian. Kajian pustaka ini membahas tentang penelitian-penelitian yang sudah ada/sudah dilakukan sebelumnya untuk tujuan dijadikannya pembandingan dengan penelitian yang akan dilakukan/akan datang. Kajian pustaka ini dapat dikatakan sebagai nyawa dalam suatu penelitian karena di bagian kajian pustaka ini dapat menentukan keberlangsungan untuk penelitian selanjutnya yang nantinya itu jika kajian pustakanya sudah dipilih/ditentukan dengan benar dan sesuai dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian maka akan menjadi lebih mudah untuk

mendapatkan gambaran besar untuk menyelesaikan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yang akan ditelitinya. Kajian pustaka ini juga dapat dijadikan sebagai pembanding untuk menemukan perbedaan dari isi keseluruhan karya ilmiah yang ada dan yang akan dilakukan. Fokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Pengelolaan Sampah di Jalan Pagarsih Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini yaitu agar mengetahui sejauh mana Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Pengelolaan Sampah di Jalan Pagarsih Kota Bandung. Maka dari itu peneliti membutuhkan kerangka teori yang akan digunakan pada penelitian ini untuk dijadikan sebagai acuan.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk memberikan informasi sebagai acuan peneliti agar dapat dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya dan agar bermanfaat dalam memperoleh jawaban-jawaban atas penelitian yang telah dilakukan ini. Dengan begitu peneliti melampirkan beberapa hasil penelitian terdahulu yaitu :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perumusan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
1	Mumuh Muksin, Engkus	Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang	Fitzsimmons dalam Mukarom (2016)	Kualitatif	Deskriptif Analisis	Model interaktif dari Miles dan Huberman
2	Duta Carisma Danna,	Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup	Fitzsimmons dalam Mukarom	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi data, Penyajian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perumusan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknis Analisis
	Krismartini	dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang				data, dan Kesimpulan

Sumber : Hasil Penelitian

- (1) Penelitian yang dilakukan oleh Mumuh Muksin dan Engkus (2020). Dengan judul penelitian ini yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang”. Dengan hasil penelitian ini yaitu mengacu pada lima dimensi analisis pelayanan, empat dimensi sudah berjalan dengan baik, dan satu dimensi-dimensi belum berjalan dengan baik. Dimensi *Tangibel*, dalam pengelolaan sampah, ini merupakan dimensi yang belum berjalan dengan baik. Dimensi *Reliability*, dalam pengelolaan sampah ini belum berjalan dengan baik. Dimensi *Responsivess*, dalam pengelolaan sampah ini sudah berjalan dengan baik.
- (2) Dimensi *Assurance*, dalam pengelolaan sampah ini sudah berjalan dengan baik. Dimensi *Emphaty*, dalam pengelolaan sampah ini sudah berjalan dengan baik, karena sudah terbilang baik.
- (3) Persamaan penelitian Mumuh Muksin, Engkus dengan peneliti yaitu membahas tentang Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Sampah, sedangkan perbedaannya Mumuh Muksin, Engkus menggunakan teori Fitzsimmons dalam Mukarom (2016) dan peneliti menggunakan teori *Service Quality* dari Zeithaml dan Berry.

- (4) Penelitian yang dilakukan oleh Duta Carisma Danna dan Krismartini (2021). Dengan judul penelitian yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang”. Dengan hasil penelitian ini yaitu mengacu pada 5 dimensi seperti dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy*.
- (5) Persamaan penelitian Duta Carisma Danna, Krismartini dengan peneliti yaitu membahas tentang Kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah, sedangkan perbedaannya Duta Carisma Danna, Krismartini menggunakan teori Fitzsimmons dalam Mukarom sedangkan peneliti menggunakan teori *Service Quality* dari Zeithaml dan Berry.

2.1.1 Kajian Administrasi

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 di tentukan sebelumnya.

The Liang Gie (2009 : 9) dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern mengemukakan bahwa administrasi memiliki pengertian dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Ira Chisyanti Dewi (2011 : 3) dalam buku Pengantar Administrasi mengemukakan bahwa administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan yang meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan.

Dari beberapa paparan definisi menurut para ahli yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan yang merupakan suatu pekerjaan yang mengendalikan sebuah informasi. Namun, ketatausahaan juga dapat diartikan sebagai kegiatan atau proses yang berhubungan dengan tulis-menulis, catat-mencatat, menggandakan, dan menyimpan.

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Chandler dan Plano (2008 : 3) dalam bukunya Deddy Mulyadi administrasi publik mengemukakan bahwa proses di mana sumber daya dan personil publik pada diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan dalam kebijakan publik.

Nicholas dalam Harbani pasalong (2010 : 8), mengatakan bahwa:

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktiknya, yang bertujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Woodrow Wilson (2012 : 21) dalam buku Wirman Syafri mengatakan bahwa: Administrasi Publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan perkerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyatnya.

Dari beberapa paparan definisi menurut para ahli yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses kegiatan bekerja sama untuk mengelola dan mengatur Negara agar dapat tercapainya tujuan.

2.1.3 Kajian Organisasi

Louis A. Allen (2014 : 24-25) dalam buku Malayu A.P. Hasibuan mengatakan, bahwa :

“Organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan”.

Hasibuan (2011 : 120) mengatakan, bahwa organisasi adalah suatu *system* perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu.

Mathis and Jackson (2011 : 15) dalam buku Erni Rernawan mengatakan, bahwa :

“Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan’.

Dari beberapa paparan definisi menurut para ahli yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu kelompok yang memiliki tugas atau tanggung jawab untuk mencapai suatu tujuan yang sama.

2.1.4 Kajian Kualitas Pelayanan

Setiap layanan membuat penilaian yang berbeda dari pihak atau pengguna layanan yang menyediakan layanan tersebut. Pengertian kualitas pelayanan publiknya sebatas pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh badan usaha umum (publik). Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik

yang berkualitas, dan hubungan antara kualitas dan pelayanan dinyatakan oleh Sampara Lukman (1999: 6): Panduan untuk memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran, yang diidentifikasi sebagai akuntansi pelayanan yang baik.

Sama dengan pendapat dari Lovelock (Tjiptono 1996:59) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi tuntutan pelanggan”.

Artinya jika jasa atau jasa tersebut menerima atau mengakui seperti yang diharapkan, maka kualitas jasa atau jasa tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Di sisi lain, jika Anda menerima layanan atau layanan kurang dari yang diharapkan, kualitas layanan atau layanan dianggap buruk. Layanan yang diberikan oleh lembaga negara harus memastikan efisiensi, keadilan dan kualitas yang konsisten. Kualitas adalah harapan untuk semua manusia atau pelanggan.

2.1.5 Pelayanan Publik

Mahmudi (2010:223), mengatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan per undang- undangan”.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak,

retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik”.

Pasolong Pasalong (2010:128), mengatakan bahwa:

“Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan”.

Melihat dari pengertian yang ada pada Departemen Dalam Negeri (2004) mengatakan bahwa “Pelayanan Publik merupakan Pelayanan Umum” dan juga didefinisikan sebagai “Pelayanan Umum merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan dapat menghasilkan produk, baik berupa barang maupun jasa”.

Dari beberapa paparan definisi menurut para ahli yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ini digunakan sebagai pemberi layanan atau dapat dikatakan melayani keperluan orang lain atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan telah ditujukan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan yaitu masyarakat.

2.1.6 Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/2003

kegiatan pelayanan umum atau pelayanan publik yaitu:

(1) Pelayanan Barang

Pelayanan barang ini merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang akan atau sudah digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain sebagainya.

(2) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik/masyarakat, misalnya seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain sebagainya. Pelayanan pada pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, KTP, Pajak Daerah, Imigrasi, dan lain sebagainya.

(3) Pelayanan Pembangunan

Pelayanan pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai masyarakat seperti adanya penyediaan jalan, pelabuhan, jembatan, dan lain sebagainya.

(4) Pelayanan Utilitas

Pelayanan utilitas merupakan pelayanan dalam penyediaan utilitas seperti air, telepon, listrik, dan transportasi.

(5) Pelayanan Kebutuhan Pokok

Pelayanan kebutuhan pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan- bahan kebutuhan pokok untuk masyarakat dan kebutuhan rumah seperti penyediaan beras, gula, gas, minyak, tekstil, dan perumahan yang murah.

(6) Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan juga kepentingan yang lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan ketenagakerjaan, penjara, rumah untuk anak yatim piatu dan lain sebagainya.

2.2 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik itu berupa pemberian pelayanan pada masyarakat yang merupakan tugas dari aparatur atau pemberi jasa sebagai abadinya pada masyarakat. Dinas Lingkungan Hidup ini memiliki tugas untuk membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan yang ada di pemerintahan dalam bidang Lingkungan Hidup, bidang Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sub urusan persampahan dan air limbah serta bidang Kehutanan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada suatu daerah.

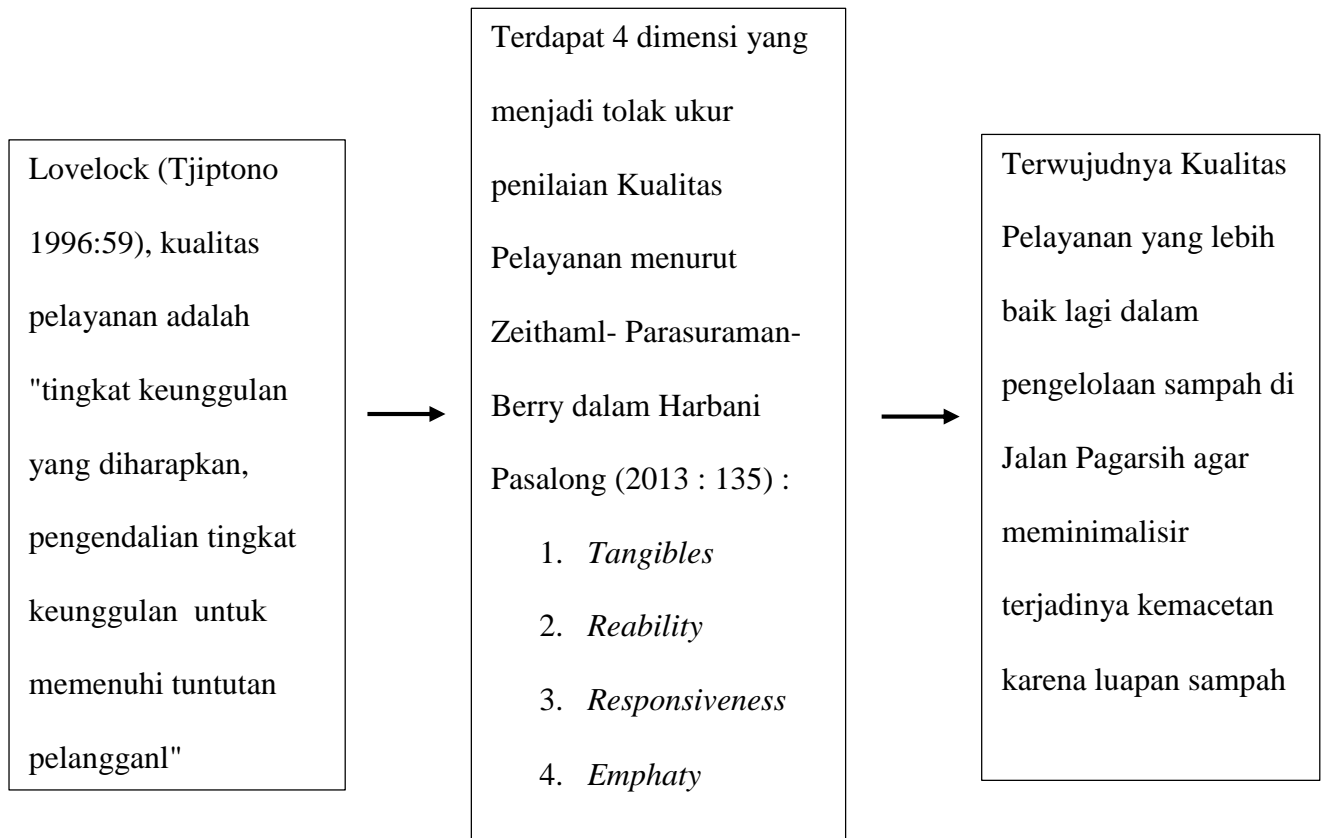
Tetapi pemberian pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup ini masih kurang maksimal karena masih ada beberapa kendala dalam pengangkutan sampah yang tidak rutin di masyarakat. Seharusnya pelayanan yang diberikan pada masyarakat lebih teratur dan terjadwal meskipun terdapat kendala dalam pengangkutan sampah. Selain itu, seharusnya para pegawai memiliki perencanaan

lain apabila terdapat suatu kendala agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap berjalan dengan lancar.

Agar pelayanan dapat memuaskan atau pelayanannya berkualitas maka penyelenggara pelayanannya ini harus memenuhi kualitas pelayanan dan sebagai acuan untuk menganalisis permasalahan yang ada pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan ini akan menggunakan indikator dari Zeithaml- Parasuraman-Berry dalam Harbani Pasalong (2013 : 135), untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanannya yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat yang terletak pada tiga dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang sudah dikatakan oleh masyarakat sekitar. Empat dimensi tersebut yaitu:

- (1) *Tangibles* merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik, kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
- (2) *Reability* merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- (3) *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakannya pelayanan secara cepat dan tepat, serta daya tanggapnya terhadap keinginan masyarakat
- (4) *Empathy* merupakan sikap tegasnya pegawai terhadap masyarakat namun penuh dengan perhatian dari pegawai kepada masyarakat.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Peneliti, 2023

2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti kemukakan, peneliti akan merumuskan proposisi yang merupakan dugaan sementara dari penelitian yang diambil dari suatu fenomena yang terjadi. Maka proposisi penelitiannya sebagai berikut :

Kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dalam Pengelolaan Sampah di Jalan Pagarsih Kelurahan Jamika Kecamatan Astana Anyar Kota Bandung masih belum optimal karena adanya adanya penumpukan sampah di

TPS yang menyebabkan jalanan macet karena banyaknya sampah yang sampai menghampiri jalan raya. Penumpukan sampah di TPS ini karena kurang optimalnya pengelolaan sampah atau tidak teraturnya pengangkutan sampah dari TPS ke TPA, sehingga terjadi penumpukan sampah yang meluap dan menjadikan macetnya jalanan. Maka dari itu menjadi acuan penting untuk menganalisis permasalahan yang ada.

Dengan begitu peneliti memfokuskan pada Analisis Pelayanan Pegawai dalam Mengelola Sampah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung dapat berjalan dengan optimal jika mengacu pada indikator dari Zeithhalm-Parasuraman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2013 : 135) mengemukakan keempat dimensi *servqual*:

- (1) *Tangibles*: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- (2) *Reability*: Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan suatu pelayanan yang terpercaya.
- (3) *Responsivess*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan juga tepat, serta tanggap pada keinginan konsumen.
- (4) *Emphaty*: Sikap tegas namun penuh dengan perhatian dari pegawai kepada konsumen.