

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian, karena kajian pustaka memiliki fungsi untuk membatasi bidang kajian. Membantu peneliti menempatkan masalah sesuai perspektif.

##### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan, tujuan agar dapat mengetahui hasil penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Penelitian terdahulu dimaksudkan untuk melihat sejauh mana masalah yang ditulis telah diteliti oleh orang lain di tempat dan waktu yang berbeda, apa yang pernah dilakukan orang lain terhadap masalah yang saat ini akan dan sedang ditulis, dan diperlukan adopsi hasil-hasil penelitian terdahulu ataukah justru dikritik atau dikomparasikan (Bungin, 2007).

Maka dalam kajian Pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang peneliti gunakan :

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Muhammad Furqoni yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.” Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitiannya ialah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo No.08 Ponorogo. Fokus Penelitian ini menggunakan lima strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain: strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan penyederhanaan atau sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya atau kultur, strategi pengembangan infrastruktur. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar. Saran yang dapat diambil dari penulis adalah dengan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, efisien,seharusnya pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif,efisien, dan berkesinambungan serta pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas pelayanan.”

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Muhammad Furqoni**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Muhammad Furqoni	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo	Fokus penelitian yang digunakan ialah menggunakan lima strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik (2001)	Pendekatan Kualitatif	Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dokumentasi, dan observasi.	Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif

Sumber : *Muhammad Furqoni*

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana yang berjudul “ Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan catatan lapangan. Teknik penentuan informan menggunakan snowball sampling. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi teknik. Teknik analisis data meliputi

pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan “jebol anduk” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang ada ada pada “jebol anduk” yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, serta kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat untuk pembuatan perekaman E-KTP.”

**Tabel 2.2**  
**Hasil Penelitian Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknin Analisis
2.	Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana	Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Teknik yang dijadikan acuan Menurut Mukarom dan Laksana (2016:97)	Pendekatan Kualitatif	sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	Teknik analisis data meliputi Pengumpulan data, penyajian data dan

Sumber : *Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana*

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono dan Ida Hayu Dwimawanti yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.” Kualitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataannya baik secara individu ataupun kelompok. Elektronik KTP (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Kecamatan Gayamsari merupakan salah satu organisasi penyelenggara E-KTP di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang serta faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan E-KTP. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan adalah faktor aturan, kemampuan-keterampilan dan sarana pelayanan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan kepada Disdukcapil Kota Semarang dan Kantor Kecamatan Gayamsari untuk memperbaiki indikator yang dinilai masih kurang berhasil sehingga kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari dapat dikategorikan baik.

**Tabel 2.3**  
**Hasil Penelitian Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono dan Ida Hayu Dwimawanti**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
3.	Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono dan Ida Hayu Dwimawanti	Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono (2011: 198) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/ pelayanan	Pendekatan Kualitatif	hasil wawancara dan juga data pendukung yang didapat dari hasil penyebaran angket.	Dalam penelitian ini peneliti berusaha menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman terhadap kualitas pelayanan

Sumber : *Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono dan Ida Hayu Dwimawanti*

### 2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theori*

Teori umum atau grand theory menurut hemat saya teori yang menjelaskan mengenai keseluruhan dari kehidupan sosial, sejarah, atau pengalaman manusia. Sehingga, secara sederhana grand teori ini merupakan sebuah teori utama yang dipakai untuk menjelaskan sebuah fenomena secara keseluruhan. Grand teori menekankan pada konsep keseimbangan, pengambilan keputusan, sistem dan bentuk komunikasi sebagai dasar perangkat pengatur (*central organizing devices*) untuk mengkaji hubungan internasional. Grand teori juga adalah sebuah istilah yang ditemukan oleh seorang ahli sosiologis bernama **Charles Wright Mills** dalam bukunya yang berjudul “**The Sociological Imagination**” untuk

menunjukkan bentuk teori abstraksi tinggi yang mana pengaturan terhadap dunia sosial. Dalam pandangan, Grand teori kurang lebih dipisahkan dari perhatian nyata kehidupan sehari-hari dan berbagai variasinya dalam ruang dan waktu.

Administrasi publik menjadi ladsan teori secara umum yang kemudian akan berkaitan dengan teori dari intisari kajian lain yang lebih rinci Kualitas Pelayan Pada Pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul.

### **2.1.2.1 Administrasi**

Administrasi dalam kehidupan sehari-hari ataupun dalam dunia kerja, anda pasti sudah tidak asing dengan istilah administrasi. Kata ini disering dijumpai dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Namun tidak semua mengetahui apa yang sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri. Administrasi sendiri didefinisikan atau dapat dijabarkan pemahaman dari administrasi secara sempit diartikan oleh **Handyaningrat** : Administratie, yaitu meliputi kegiatan mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, pengetikan, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknik.

Administrasi dalam arti luas **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.**

Dengan demikian, administrasi secara luas juga dapat diartikan Menurut **The Lieng Gie** merupakan :

**serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi merupakan salah satu bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target maupun tujuan organisasi.**

**Menurut George Terry,** administrasi adalah pengendalian, perorganisasian kerja, serta mobilisasi mereka yang rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut **Parajudi Atmosudirjo :**

**administrasi adalah pengendalian dan penggerak dari suatu organisasi sedemikian rupa sehingga organisasi itu menjadi hidup dan bergerak menuju tercapainya segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh administrator, yakni kepala organisasi.**

Menurut saya dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam arti luas adalah suatu kegiatan yang dilakukan bersama untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan rencana yang sudah ditemukan sebelumnya yang bersifat umum untuk kepentingan bersama

### **2.1.2.2 Administrasi Publik**

Administrasi publik ialah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik selalu berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif. Selain itu administrasi publik erat kaitannya dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik.



Berdasarkan uraian diatas,maka definisi administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik.

**Menurut Nigro dan Nigro :**

**pengertian administrasi publik adalah bentuk usaha Kerjasama kelompok dalam lingkungan publik, yang kemudian mencakup dalam tiga, yakni lembaga judikatif, Lembaga legislative, dan Lembaga ekakutif yang dilakukan Kerjasama dalam upaya menciptakan kesejahteraan bersama.**

**Menurut Chandler dan Plano** dalam keban (2004), administrasi publik adalah serangkaian proses dimana sumber daya dan personal public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik,

**Menurut Dwight Waldo (1987:17) :**

**Definisi administrasi public adalah sebagai manajemen yang dilakukan dalam sebuah organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Tujuan pemerintah ini di dapatkan dari sistem kapanye pada tahap sebelumnya.**

Menurut saya dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi public adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan bersama yaitu demi kesejahteraan masyarakat.

### **2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theori**

Middle range theory adalah teori-teori yang digunakan untuk menghubungkan pemisah diantara hipotesis-hipotesis terbatas dari studi empirisme dan teori-teori besar (grand teori) yang abstrak. Batang teori atau middle theory pada objek kajian ini adalah teori pelayanan yang menyangkut dengan persoalan

kualitas pelayanan pada pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul.

### **2.1.3.1 Manajemen**

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

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

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

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

Menurut **Assauri (2004:12)** mengatakan manajemen adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan atau mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan orang lain.

Berdasarkan pandangan para ahli diatas mengenai pengertian manajemen dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses dalam mencapai tujuan organisasi dengan melakukan kegiatan dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, dalam hal ini suatu kegiatan dari awal hingga akhir sudah direncanakan terlebih dahulu mulai dari penentuan tujuan, penetapan strategi dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Perencanaan ini kali pertama dalam pencapaian tujuan, suatu hal akan berjalan ketika ada gambaran hal apa saja yang akan dicapai dan dijalani. Yang kedua, pengorganisasian yang merupakan suatu kegiatan dalam manajemen untuk pembagian tugas dan divisi. Yang ketiga, pengarahan, yaitu pengarahan apa saja yang dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Dan yang terakhir pengkoordinasian yang merupakan Langkah terakhir yaitu mengevaluasi hal apa saja yang dapat mendatangkan kegiatan dalam keberhasilan dan kerugian, hal ini sangat penting karena dapat menjadi acuan bagi kegiatan manajemen berikutnya.

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

Berdasarkan definisi diatas maka manajemen bertujuan untuk melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang akan dipilih secara efektif dan efisien agar mencapai pada suatu tujuan dan untuk mengevaluasi kinerja, meninjau,

dan mengkaji situasi kemudian melakukan penyesuaian dan koreksi jika ada sesuatu penyimpangan pada suatu pelaksanaan strategi.

### **2.1.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

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

Dalam manajemen sumber daya manusia ini mempunyai kekhususan untuk mempelajari bagaimana hubungan serta perananan manusia agar efektif dan efisien di dalam organisasi. Maka dari manajemen sumber daya manusia dapat membantu organisasi untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga keberhasilan dan kegagalan manajemen sumber daya manusia ini akan berdampak pada tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

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

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

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

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

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

Menurut saya definisi diatas maka Manajemen Sumber Daya Manusia bertujuan organisasional yaitu sebagai pengelolaan sumber daya manusia dalam memberikan sumbangan terhadap ektifitas organisasi dan mengakui pengelolaan sumber daya manusia bukanlah sebagai tujuan tetapi alat untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan.

### **2.1.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat

diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Menurut Moenir (2002), pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

**Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5)** pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut

Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Penyediaan Pelayanan Publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui sektor publik yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan aturannya atau wewenang. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik, selain bersikap profesional pemerintah dalam hal ini sebagai aktor yang terlibat langsung dalam pemenuhan kebutuhan rakyat melalui pelayanan harus bersikap ramah dan bersahabat kepada masyarakat demi terwujudnya pelayanan yang prima.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani

keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu.

## **2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam atau jenisnya. **Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik**, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

- 1) Pelayanan Barang Publik
  - a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
  - b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
  - c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan,



tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## 2) Pelayanan Atas Jasa Publik

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang Sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## 3) Pelayanan Administratif

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### 4) Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya

#### 5) Pelayanan Utilitas

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

#### 6) Pelayanan Kebutuhan Pokok

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

#### 7) Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

### 2.1.3.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan atau penyelenggaraan kegiatan Pelayanan yang diinginkan.

Sebagaimana dikutip dalam **Moenir, A.S (2008: 186)**, unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity). Keempat unsur tersebut yaitu terdiri dari :

1. Tugas Layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat

2. Sistem atau Prosedur Layanan

Dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

3. Kegiatan Pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi tanpa mempengaruhi jabatan atau status dari masyarakat itu sendiri.

4. Pelaksanaan Pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. 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. Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

#### **2.1.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah : sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka, selain itu fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan selama proses

pelayanan harus juga dilengkapi oleh intansi pemberi layanan sehingga dapat juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna

#### **2.1.3.6 Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik **menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 17 Tahun 2017**, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, 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 pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

### **2.1.3.7 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (Provider) yang dalam hal ini adalah pemerintah untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (demander) yang dalam hal ini adalah yang diperintah sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda.

Tergantung dengan kebijakan serta arah organisasi tersebut. Apa bila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan

dipersepsikan baik atau memuaskan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Triguno (1997), standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.



### 2.1.3.8 Kualitas

Kualitas merupakan konsep yang terus mengalami perkembangan dalam pemaknaannya. Kualitas yang dipahami adalah faktor utama yang mengakibatkan orang melakukan perbandingan dalam pelayanan. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas suatu perusahaan adalah kualitas yang dihasilkan.

**Menurut Kotler dan Amstrong (2006:225) :**

**adalah “*The ability of a product to perform its functions*”, yang berarti kemampuan suatu produk dalam memberikan kinerja sesuai dengan fungsinya. Kualitas yang sangat baik akan membangun kepercayaan konsumen sehingga merupakan penunjang kepuasan konsumen.**

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan

### 2.1.3.9 Pelayanan

**Hardiansyah (2011:11)** mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain. Sementara **Kotler dalam Sinambela (2011:4)** mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan. Dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwasanya kepuasan pelayanan tidak dapat dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga di pengaruhi oleh sikap pemberi layanan terhadap konsumen atau masyarakat.

Menurut saya beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

#### **2.1.3.10 Konsep Kepuasan Masyarakat**

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Menurut Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.
2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
3. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

## 1. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2005:234) :

**kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.**

Menurut Supranto (2006:14) dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi berikutnya, yaitu:

1. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
2. Ketanggapan pendukung (*resvonsivennes of support*) tingkat untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*) tingkat untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
4. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkat untuk mana pekerjaan selesai.
5. Kesenangan pendukung (*pleasanmess of support*) tingkat untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya professional selama bekerja dengan pelanggan.

### 2.1.3.11 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2009:34), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

**Mutiawati et al., (2019:7)**, menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Sedangkan, **menurut Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11)** kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen.

**Kotler dalam (Pertiwi, 2021:68) :**

**menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kinerja dari seseorang kepada orang lain yang dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan suatu barang atau kepada siapa pun.**

Fandi Tjiptono dalam Hardiansyah (2011 : 40) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”

Untuk dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dikatakan baik atau buruk.

Berdasarkan definisi dari beberapa menurut para ahli diatas , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu setiap aktivitas atau tindakan yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya tidak berwujud dan apabila kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya, maka dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

#### **2.1.3.12 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut **Parasuraman dalam (tjiptono dan Chandra,2016:137)**

terdapat 5 (lima) indicator penentu dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Realiability*), berhubungan dengan keahlian dengan perusahaan demi memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan dan menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan keahlian karyawan untuk membantu para konsumen dan merenspon permintaan mereka, serta memberitahukan kapan jasa hendak diberikan dan segera memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), perilaku karyawan yang bisa menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan

perusahaan dapat menciptakan rasa aman untuk para konsumennya. Jaminan juga berate bahwa para karyawan selalu bersikap sopan seta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati (*Empathy*), menjelaskan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak untuk kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian khusus kepada para konsumen dan mempunyai jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan kapabilitas fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang lengkap, dan bahanbahan yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

#### **2.1.3.13 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml et al. dalam kualitas pelayanan Hardiansyah (2018:63), yaitu sebagai berikut:

1. Tangible (Berwujud) yang terdiri dari indikator yaitu : penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Reliability (Kehandalan) yang terdiri dari indikator yaitu : kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar

elayanan yang jelas dan informasi data yang benar dan keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan.

3. Responsiveness (Ketanggapan) yang terdiri dari indikator yaitu : merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Assurance (Jaminan) yang terdiri dari indikator yaitu : petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.
5. Empathy (Empati) yang terdiri dari indikator yaitu : mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti dapat kemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat tercapai apabila pemberi layanan memperhatikan dan menjalankan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen atau masyarakat. Dengan demikian, maka perbaikan kualitas pelayanan hendaknya dilakukan secara terus menerus.

#### 2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theori

Beberapa pengertian menurut para ahli yang mencakup mengenai kualitas dan pelayanan sebagai berikut :

**Menurut Goetsch Davis ( dalam Zulian Yamit,2005) :**

**membuat definisi kualitas yang lebih luas mencakupnya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.**

**Menurut Hardiansyah (2011:11)** mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Jadi pada intinya dalam kualitas pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang dianggap baik apabila pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun terkdang ada juga pelayanan yang tidka sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat. Pelayanan dapat dikatakan buruk, jika perusahaan / kantor dirasa tidak dapat memenuhi keinginan masyarakat, baik melalui barang maupun jasa pelayanan. Oleh karena itu, ada faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.



Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir dalam Widianti (2019:217) menyebutkan bahwa ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan, yakni:

1. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
2. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi, merupakan alat serta system yang Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
6. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya

maka dari pemaparan diatas yaitu beberapa faktor yang menyebabkan hambatan dalam proses mengembangkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaannya.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

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

Menurut Zeithaml, et al.(dalam Hardiansyah 2018) terdapat 5 dimensi utama yang mempunyai maksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu :

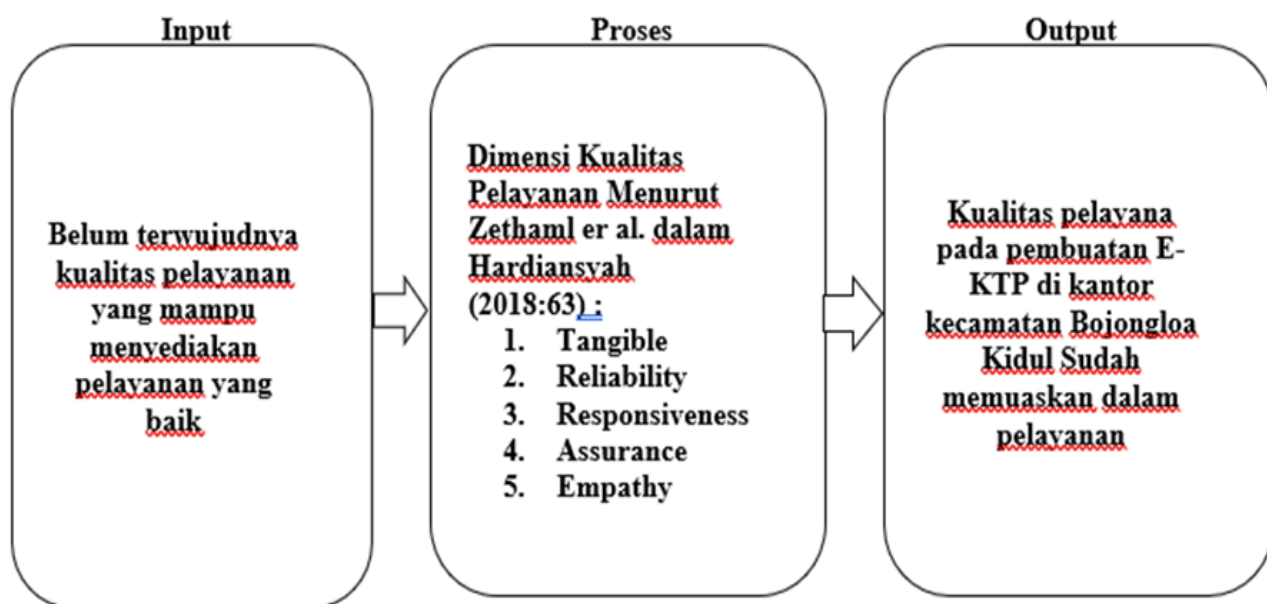
1. Keandalan (reability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi

kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63)** beserta yaitu meliputi :

1. Tangible (Berwujud) yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Reliability (Kehandalan) yang terdiri dari kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas dan informasi data yang benar dan keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan.
3. Responsiveness (Ketanggapan) yang terdiri dari merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Assurance ( Jaminan) yang terdiri dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.
5. Empathy (Empati) yang terdiri dari mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



*(Sumber : diolah oleh peneliti)*

### 2.3 Proposisi

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran yang sudah peneliti kemukakan diatas, maka peneliti akan merumuskan proposisi yang merupakan dengan sementara dari sebuah penelitian dari fenomena yang terjadi. Dengan begitu peneliti menggunakan beberapa masalah, berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung belum sesuai dengan aturan yang terencana agar bisa berjalan dengan apa yang diharapkan.
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung yang berdasarkan 6 dimensi yaitu Tringble, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang telah sesuai dengan yang ditentukan.