

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan penjelasan dari berbagai ilmu pengetahuan yang digunakan sebagai panduan dan informasi dalam melakukan penelitian. Kajian pustaka juga merupakan bahan bacaan yang secara khusus berkaitan dengan fokus penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi ilmiah berupa teori-teori, atau pendekatan dalam bentuk buku maupun jurnal.

Dalam penelitian ini melakukan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu dan mengambil tiga penelitian terdahulu sebagai bahan rujukan dengan tujuan untuk mendapatkan suatu informasi ataupun teori yang sudah ada sebelumnya yang berkaitan dengan tema yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	(Rurakyat, 2017)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	Teori Indikator Pelayanan Menurut Gaperz	Kualitatif	Studi Kasus	Model Interaktif
2	Elva Dona (2018)	Kepuasan Publik Dilihat dari Kualitas Pelayanan dalam pengurusan Perizinan (Kasus Badan Pelayanan	Teori Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Zeithhaml, Pasuratman, dan Berry	Kuantitatif	Studi Kasus	

		Perizinan Terpadu Pengadaan Barang dan Jasa Kabupaten Dharmasraya)				
3	(Suryana et al., 2021)	Inovasi Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Pandelag (Studi Kasus MPP di Pandeglang)	Teori Atribut Inovasi Menurut Rogers	Kualitatif	Studi Kasus	Analisis Mendalam

2.1.2 Kajian Administrasi Publik

Keberadaan Administrasi senantiasa dikembangkan oleh pola pemikiran yang akan dijadikan pedoman untuk melaksanakan berbagai kegiatan manusia yang secara sengaja dilakukan agar tidak terjadi kegagalan dalam pelaksanaan berbagai tindakan yang telah direncanakan sebelumnya. Administrasi adalah usaha atau kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi; catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Proses perkembangan teori administrasi selalu berlangsung secara terus menerus mengikuti keinginan manusia baik sebagai ilmuwan administrasi maupun secara profesional administrasi.

Ulbert Sillalahi dalam bukunya *Studi Tentang Ilmu Administrasi* (2016:7) administrasi dalam arti luas yaitu:

“Administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.”

Berdasarkan uraian ahli diatas bahwa administrasi yang diartikan secara luas adalah bentuk kerjasama yang dilakukan manusia dalam membentuk dan melaksanakan perencanaan sesuai ketentuan aturan yang dibuat sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan.

Dalam alam realita bahwa administrasi memiliki stratifikasi, mulai dari gambaran yang paling luas sampai ke gambaran yang paling sempit, baik kita melihat dari fokus kajian dengan memerlukan pemikiran yang sifatnya keilmuan maupun kita lihat dari segi fokus kajian dengan memerlukan pemikiran yang sifatnya keilmuan maupun dilihat dari segi lokus sebagai aktivitas atau kegiatan yang hasilnya dapat memenuhi tuntutan kehidupan manusia.

Ulbert Sillalahi dalam bukunya *Studi Tentang Ilmu Administrasi* (2016:5) administrasi dalam arti sempit yaitu:

“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”

Berdasarkan pendapat ahli diatas tentang pengertian administrasi secara sempit peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan agar mempermudah memperoleh data tersebut ketika dibutuhkan kembali.

Sedangkan pendapat lain, menurut Erika Revida (2020:1) mengungkapkan bahwa:

“Administrasi Publik sesungguhnya merupakan perubahan paradigma dan makna dari administrasi negara, oleh karena itu administrasi publik bukan saja dilaksanakan oleh pemerintah, akan tetapi melibatkan peran swasta (privat) dan masyarakat. Dalam administrasi publik peran pemerintah lebih banyak bersifat fasilitator dan katalisator”.

Teori administrasi yang masih sesuai dengan tuntutan manusia tersebut inilah dikategorikan sebagai teori aktual, terutama yang berkaitan dengan struktur

hubungan, legalitas kekuasaan, tujuan yang disepakati, peran yang dimainkan, tanggungjawab kegiatan, jaringan komunikasi dan faktor-faktor lain dalam melaksanakan kerjasama.

Administrasi Publik yang lebih dikenal di Indonesia dengan istilah Administrasi Negara adalah salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. Administrasi Publik merupakan salah satu bagian dari ilmu administrasi yang erat kaitannya dengan proses politik terutama kaitannya dengan perumusan berbagai kebijakan negara, sehingga administrasi publik itu sudah dikenal sejak keberadaan system politik di suatu negara. Oleh karena itu administrasi publik sangatlah berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan (Kasim, 1994:8).

Penyelenggara atas segenap kepentingan publik dan masalah publik yang ada pada suatu negara, merupakan ruang lingkup kegiatan administrasi publik. Administrasi Publik adalah seluruh tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Administrasi Publik juga berkaitan dengan hal penyusunan serta pelaksanaan kebijaksanaan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar, dan untuk kepentingan publik.

2.1.3 Konsep Manajemen

Manajemen publik merupakan pengelolaan sektor publik yang dilakukan oleh instansi publik (pemerintah) terkait dengan perencanaan, pengorganisasian,

pengendalian, strategi maupun evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran sarana dan prasarana, teknologi serta sumber daya lainnya yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen publik diartikan sebagai sebuah studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, dan politikdisatu sisi.

Gulick dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen mendefinisikan:

“Manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan”.

Pengertian manajemen dari beberapa ahli selalu berbeda, menurut Terry yang dikutip oleh Syafei dalam bukunya Ilmu Pemerintahan (2016:126) adalah sebagai berikut:

“Manajemen adalah tindakan memikirkan dan mencapai hasil-hasil yang diinginkan melalui usaha kelompok yang terdiri dari tindakan mendayagunakan bakat-bakat manusia dan sumber-sumber daya”.

Schein dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen memberi definisi:

“Manajemen sebagai profesi. Menurutnya manajemen merupakan suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara professional, karakteristiknya adalah para professional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para professional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para professional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat”.

Hasibuan dalam Mariane (2018) dalam buku Azaz-Azaz Manajemen adalah sebagai berikut :

“Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan pernyataan ahli di atas dapat diinterpretasikan bahwa manajemen yaitu suatu profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, untuk mencapai standar prestasi kerja harus ditentukan suatu kode etik yang kuat serta manajemen yaitu suatu profesi supaya bisa bekerja sama untuk meraih tujuan bersama, perpaduan ilmu pengetahuan yang bersifat lebih optimal apabila saling komunikasi antar sumber daya satu dengan sumber daya yang lainnya

2.1.4 Kajian Kebijakan Publik

Menurut Sodikin dalam bukunya “Kebijakan, Pelayanan Dan Kepentingan Publik” (2017:40), mengemukakan bahwa:

“Kebijakan publik adalah kebijakan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, keputusan atau apapun sebutannya tertulis, dibuat oleh pejabat atau lembaga berwenang yang dapat dijadikan legalitas tindak lanjut untuk memenuhi keinginan, tuntutan atau kepentingan publik”

Menurut Dimock dan Dimock dikutip Sodikin dalam bukunya “Kebijakan, Pelayanan Dan Kepentingan Publik” (2017:41), mengemukakan bahwa :

“Kebijakan publik adalah rekonsiliasi dan kristalisasi pandangan dan keinginan banyak orang dan kelompok dalam struktur sosial”.

2.1.5 Kajian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik mencakup pelayanan barang atau jasa maupun pelayanan administratif.

Menurut Thoha (2002) dalam Satibi (2012:28) menjelaskan bahwa :

“Pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Sejalan dengan itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menandakan bahwa 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga publik (Pemerintah pusat dan Daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan jasa, barang, maupun administrative. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pandangan lain dikemukakan oleh Mahmud (2007:214-215) yang mengklarifikasi pelayanan publik ke dalam dua kategori utama, sebagai berikut :

1) Pelayanan kebutuhan dasar, yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Pelayanan umum, yang meliputi pelayanan administrative yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, pelayanan barang yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, pelayanan jasa yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Dengan pengertian lain, pelayanan publik harus memperhatikan terjadinya perubahan dan pergeseran lingkungan sesuai dengan kabutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik yang akan diberikan sebaliknya juga memperhatikan posisi pengguna layanan, sifat pelayanan dan tipologi pengguna layanan.

Menurut (Nurcholis, 2007:289) “Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki”

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pendekatan dalam penyelenggara publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan (masyarakat) harus menjadi pertimbangan utama para aparatur pemerintah.

2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu totalitas dari karakteristik sebuah produk baik barang atau jasa yang dapat menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan. Dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang telah mereka terima. Pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.

Menurut Ibrahim (2008:22) yang dikutip oleh Hardiansyah dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, menterjemahkan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Sedangkan menurut Goesth dan Davis dalam Arif (2006:117) yang dikutip oleh Satibi (2012:59) dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*, menjelaskan bahwa:

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kualitas berkaitan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia tidak hanya perihal produk dan jasa, tetapi juga dalam aspek proses dan lingkungan dianggap sangat penting karena terpenuhinya kebutuhan publik dalam konteks pelayanan publik tidak hanya dalam soal produk dan jasa semata, tetapi juga dipengaruhi oleh prosedur dan konduktivitas lingkungan dimana pelayanan tersebut dilaksanakan.

Pada dasarnya pelayanan bisa juga didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik itu secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan individu dan kelompok atau organisasi tertentu. Tingginya kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari perspektif proses pelayanan yang berdasarkan ketentuan prosedur saja, tetapi yang lebih penting adalah bagaimana hasil dari pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentu saja hal tersebut dapat terwujud dari pelayanan prima. Pelayanan prima disini berarti bagaimana masyarakat merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

2.1.7 Dimensi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya memiliki parameter atau standar tertentu sehingga dapat menjawab kebutuhan dari tuntutan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml et. al (1990:19) dalam Satibi (2012:80) mengemukakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung dampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas yang disediakan, tempat parkir, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat pelayanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat memuaskan serta tepat waktu.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Hal ini juga dengan adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat terhadap konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang timbul maupun kesalahan dalam memberi layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, serta

sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Empathy* (Kepedulian) adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Secara prinsip, dimensi kualitas pelayanan publik sesungguhnya akan memberikan gambaran seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak yang memberikan layanan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban pemberi layanan kepada masyarakat.

Menurut peneliti, dimensi kualitas pelayanan Zeithaml et. al (1990:19) dalam Satibi (2012:80) diatas maka kualitas pelayanan publik suatu pemerintahan dapat dilihat dari faktor fisik (yang tampak dengan mata) seperti lokasi dan sarana prasarana, selanjutnya kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat apakah sudah baik atau masih kurang baik. Para pegawai pemerintah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karena kesanggupan para pegawai untuk melayani masyarakat yang membutuhkan dengan baik, walaupun ada kalanya harus memberikan jamunan waktu karena keterbatasan system atau permasalahan lainnya di dalam instansi tertentu. Melayani masyarakat

umum mungkin bukan hal yang mudah namun harus dijalani dengan senang hati, ikhlas membantu masyarakat dan merasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya memiliki parameter atau standar tertentu sehingga dapat menjawab kebutuhan dari tuntutan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan maka peneliti menggunakan teori dari Zeithaml (1990:19) dalam Satibi (2012:80) yaitu *Tangible* (bentuk fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (kepedulian). Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam proses melayani masyarakat yang sesuai dengan dimensi Zeithaml (1990:19) dalam Satibi (2012:80) di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah segala macam bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu pendekatan dalam penyelenggara pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan (masyarakat) harus menjadi pertimbangan utama para aparatur pemerintah.

Dapat diketahui bahwa pelayanan publik mengisyaratkan pentingnya adaptabilitas dalam memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan publik harus

memperhatikan terjadinya perubahan dan pergeseran lingkungan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aparatur juga harus memperhatikan posisi pengguna, sifat pelayanan dan tipologi pengguna layanan supaya layanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan masalah yang terjadi di instansi pemerintah pelayanan publik khususnya di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung mengenai kualitas pelayanan publik masih dinilai belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan tugas dari instansi pemerintah memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Kurniawan yang dikutip Sinambela dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik” (2016:6), menyatakan 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 telah ditetapkan”

Menurut Thoha yang dikutip Sabiti dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik” 2012:28), mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”

Menurut Sinambela yang dikutip Sabiti dalam buku: “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik” (2012:28), mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat”.

Pelayanan Publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif. Itulah sebabnya kemudian institusi publik berkewajiban untuk menyediakan layanan publik secara optimal, sejalan dengan tuntutan, dinamika dan kebutuhan masyarakat.

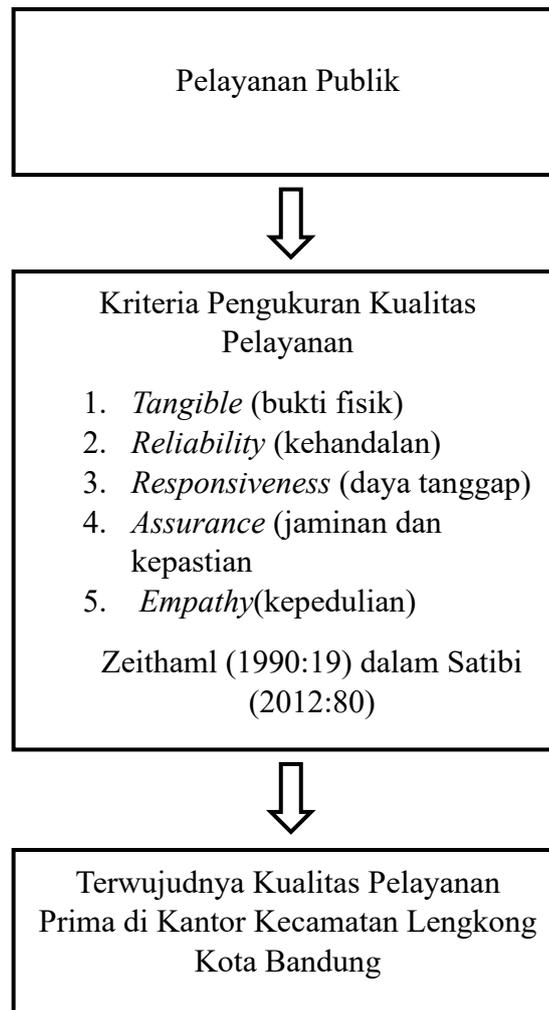
Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung peneliti menggunakan teori Zeithaml (1990:19) dalam Satibi (2012:80) yang mengidentifikasikan lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu kualitas pelayanan yang terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung dampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas yang disediakan, tempat parkir, dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksana pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat pelayanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya. Atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat memuaskan serta tepat waktu.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Hal ini juga dengan adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat terhadap konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan yang timbul maupun kesalahan dalam memberi layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki identitas sebagai petugas pelayanan, serta sebagai petugas memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Empathy* (Kepedulian) adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini.

Berdasarkan teori diatas, peneliti menggunakan teori pengukuran kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990:19) dalam Satibi (2012:80) Peneliti menggunakan teori tersebut sebagai acuan untuk mempermudah proses penelitian dan observasi, karena sesuai dengan permasalahan yang ada di lapangan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Proposisi

1. Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung akan terwujud dengan memperhatikan lima dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), dan *Empathy* (kepedulian).

2. Hambatan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lengkong Kota Bandung dapat mengurangi performa pelayanan

dan berdampak pada tidak optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).