

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI

2.1.Kajian Pustaka

Kajian Pustaka kegunaannya ialah untuk memperjelas dengan lebih detail dan juga rinci mengenai permasalahan yang di bahas oleh peneliti di dalam penelitian ini. Selain itu kegunaannya pula untuk mempermudah para pembaca agar lebih paham. apa kajian yang di bahas di dalam penelitian ini Di dalam penelitian ini yaitu mengenai “ Kualitas Pelayanan Publik Dalam Kekerasan Seksual Pada Anak di Dinas Sosial P3A Kabupaten Purwakarta”.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan penelitian. Yaitu tujuannya agar dapat mengetahui hasil penelitian yang menjadi gambaran yang dapat mendukung dan memperkuat kegiatan dari penelitian selanjutnya tetapi yang sejenis. Maka dalam kajian Pustaka ini peneliti mencantumkan hasil dari penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut tabel dari penelitian terdahulu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Persamaan Perbedaan							
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Yustanti (2020)	Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BPAKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB) (2020)	Teori Kualitas Pelayanan Zeinthaml Dalam Hardiansyah	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara. Dokumentasi, Analisis Data	Masih ada beberapa permasalahan yaitu : kekurangan sumber daya manusia,kekurangan anggaran atau biaya, dan kekurangan petugas keamanan
2.	Chiara Nurkhaliza Satya Fitania (2022)	Kualitas Pelayanan Pengaduan Perlindungan Anak Di Kabupaten Bojonegoro (2022)	Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara. Dokumentasi,	Di Indikator Resposivness belum cukup terpenuhi disebabkan masih di temukannya permasalahan belum cepat nya dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat oleh P3A.
3.	Sukma Ageng Tiara (2022)	Kualitas Pelayanan Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Di Kabupaten Cilacap	Teori Kualitas Pelayanan Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara. Dokumentasi,	Di Inidikator Tangibles ada beberapa permasalahan yaitu : Kurangnya kebutuhan dasar perlindungan, program rehabilitasi lalu

1	2	3	4	5	6	7	8
							juga seperti layanan publik pendidikan dan wadah kreativias bagi korban kekerasan, kurangnya anggaran untuk kepentingan layanan pencegahan

Sumber : Diolah oleh peneliti, tahun 2023

Tabel 2.1.1. Penelitian Peneliti

Persamaan Perbedaan							
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	Hilda Mahmudah (2023)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Kekerasan Seksual Pada Anak Di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta	Teori Kualitas Pelayanan dari Zeithaml dikutip Hardiansyah (2018) dalam bukunya yang berjudul <i>Kualitas Pelayanan Publik</i>	Kualitataif	Fenomenologi	Observasi Terlibat Wawancara Mendalam Dokumentasi	Kurangnya sarana prasaran khususnya dalam transportasi Belum adanya Rumah Aman Kurangnya, Kurangnya Sosialisasi mengenai kekerasan seksual pada anak, Kurangnya Sumber Daya Manusia dalam Konseler pada anak dan kurangnya penggunaan website.

Sumber : Diolah oleh peneliti, tahun 2023

2.1.2. Kajian Terhadap Grand Theory

2.1.2.1. Teori Administrasi

Mengulas asal-usul istilah administrasi adalah hal penting untuk melengkapi pengetahuan dalam memahami administrasi selanjutnya. Dilihat dari asal kata, administrasi berasal dari bahasa Yunani Kuno, yaitu “ ad+ministere” dan “ad+ministrate” dari bahasa latin. Dapat diartikan bahwa administrasi secara sederhana administrasi adalah dapat diartikan sebagai kegiatan memimpin, mengatur, atau mengelola, dan mengurus suatu usaha.

Di Indonesia administrasi merupakan proses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sering didefinisikan dalam arti “ sempit”. Oleh karena itu, akan dijelaskan administrasi dalam arti “sempit” maupun “luas” sebagai berikut.

Sebagaimana telah disinggung diatas, bahwa pengertian administrasi yang berkembang, khususnya di Indonesia selama ini, adalah sering dimaknai sebagai kegiatan “tulis-menulis”, “catat-mencatat”, “mengetik”, “surat-menyurat”, yaitu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi secara tertulis dimulai dari penyusunan, penulisan hingga pengiriman informasi dan sampai kepada pihak yang telah dituju. Makna lainnya adalah ekspedisi (*expedition*) kegiatan mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima, baik untuk kepentingan intern maupun ekstren. Juga dimaknai “pengarsipan” (*filing*), yakni suatu proses kegiatan pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan

mudah serta cepat ditemukan saat diperlukan. Semua proses kegiatan tersebut populer dengan sebutan “Tata Usaha”.

Untuk mendapatkan pemahaman administrasi dalam arti luas, ada beberapa definisi yang diberikan oleh para ahli diantaranya :

Menurut **Tead** yang dikutip **Hamali** dalam bukunya yang berjudul Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen (2019:4) , mendefinisikan bahwa “Pengertian Administrasi adalah kegiatan-kegiatan individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan, dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu untuk merealisasikan tujuan yang ditentukan. Menurut **Terry** yang dikutip **Sutha** dalam bukunya yang berjudul Administrasi Perkantoran (2018) , mendefinisikan bahwa administrasi adalah “Perencanaan, pengendalian, pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerak mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai administrasi yaitu sebagai berikut administrasi adalah proses dari suatu kegiatan yang di dalam nya terdapat dua orang manusia atau lebih untuk menggerakkan, pengontrolan, pengendalian di dalam kegiatan organisasi atau perkantoran untuk melayani kepada pihak yang membutuhkan layanan.

2.1.2.2. Ciri Ciri Administrasi

Ciri ciri administrasi yang di kutip **Hamali** dalam bukunya yang berjudul Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen, (2019:4) , menyebutkan :

1. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
2. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
3. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan yang sama.

2.1.2.3. Fungsi Administrasi Secara Umum

Fungsi Administrasi Secara Umum yang dikutip **Sutha** dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Perkantoran* (2018), menyebutkan :

1. *Planning* (perencanaan), yaitu merencanakan segala kegiatan administrasi yang akan dijalankan
2. *Organizing* (pengorganisasian), yaitu menyusun segala bentuk kerjasama yang akan dilakukan mulai dari pengorganisasian orang-orangnya sampai dengan bentuk kerjanya.
3. *Staffing* (kepegawaian), yaitu suatu cara untuk memilih pegawai yang berkualitas untuk pekerjaan yang akan diembannya serta dengan memberikan suatu pelatihan.
4. *Directing* (mengerahkan), yaitu memberikan pengarahan untuk pegawai yang sedang menjalankannya pekerjaannya, diberikan arahan yang terkait dengan pekerjaan.
5. *Coordinating* (koordinasi), yaitu mengkoordinasi agar dalam menjalankan pekerjaan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.
6. *Reporting* (pelaporan), yaitu menyampaikan hasil atau keterangan dari suatu pekerjaan.
7. *Budgeting* (penganggaran), yaitu perencanaan anggaran yang akan dikeluarkan untuk kegiatan yang dijalankan.

2.1.2.3. Ruang Lingkup Administrasi

Ruang lingkup (*secope*) administrasi meliputi segala hal kegiatan kantor serta sarana dan fasilitas kerja kantor yang pada dasarnya ditekankan pada pelaksanaan kegiatan usaha supaya berjalan dengan teratur dan tertib (Indrawan, 2016).

Secara umum ruang lingkup administrasi meliputi seluruh bidang kegiatan yang dimana bertujuan untuk bisa mengarahkan kepada semua orang atau manusia yang berhubungan dengan organisasi untuk bisa bekerjasama dapat mengerjakan hal-hal yang telah di tetapkan sebelumnya dan juga bertujuan untuk melayani orang-orang yang membutuhkan pelayanan sesuai kebutuhan dan sesuai SOP yang berlaku.

2.1.2.4. Pengertian Administrasi Publik

Publik merupakan kata serapan dari bahasa inggris "*public*" karena penggunaan kata "publik" dari kata serapan, maka sering menimbulkan banyak penafsiran dalam penerapannya. Karena itu, pengertian publik diterapkan sesuai dengan kepentingan mereka, yakni dapat berarti "umum", "negara", dan "masyarakat" itu di pakai silih berganti dalam suatu kalimat. Contoh "*public service*" memiliki makna pelayanan masyarakat. "*organization sektor public*" memiliki makna organisasi pemerintah/negara, "*public administration*" yang berarti otoritas negara, "*public utility*" yang memiliki makna perusahaan umum, dan masih banyak lagi lainnya.

Menurut **Henry** yang dikutip **Pasolong** dalam bukunya yang berjudul Teori Administrasi Publik (2017:9) , Definisi Administrasi Publik adalah:

“Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.”

Chandler dan Plano yang di kutip **Pasolong** dalam bukunya yang berjudul Teori Administrasi Publik. (2016;7) , menjelaskan bahwa :

“Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatir “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.”

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai administrasi publik yaitu sebagai berikut administrasi publik adalah sebuah proses suatu kegiatan yang menjurus ke dalam pemerintahan atau bisa dikatakan sebuah wadah untuk melayani masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku dan juga SOP.

2.1.2.5. Teori Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi

manajemen itu. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Karena manajemen diartikan “mengatur” maka timbul beberapa yang diinginkan.

Mariane dalam bukunya yang berjudul *Azas-Azas Manajemen* (2018:2) mengatakan manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pemimpin dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hasibuan yang dikutip **Mariane** dalam bukunya yang berjudul *AzasAzas Manajemen* (2018:3) mendefinisikan bahwa : “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Manajemen memiliki unsur-unsur manajemen menurut **Mariane** (2018) dalam bukunya *Azaz Azaz Manajemen* sebagai berikut :

1. *Men*, yaitu tenaga kerja manusia baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
2. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Azas-Azas Manajemen*
3. *Method*, yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan.
4. *Materials*, yaitu bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan.
5. *Machine*, yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
6. *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai Manajemen sebagai berikut Manajemen adalah hal yang tidak bisa di jauhkan dari

administrasi karena manajemen alat pelaksana dari proses administrasi untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan.

2.1.2.5.1. Fungsi Manajemen

Fungsi Manajemen

Menurut **Amirullah** dalam bukunya yang berjudul Pengantar Manajemen (2015;8) , menjelaskan bahwa fungsi manajemen pada umumnya dibagimenjadi empat fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan,dan pengawasan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan secara efektif danefisien

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses pembentukan dan penentuan sasaran sertatujuan yang ingin dicapai dengan kesepakatan bersama melalui langkahlangkah strategis guna mencapai visi dan misi yang ada Melalui sebuahperencanaan, seorang manajer mendapatkan gambaran yang diinginkanuntuk melaksanakan proses tersebut.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses koordinasi terhadap setiap sumber daya berupa individu ataupun kelompok untuk menerapkan perencanaanyang telah di buat, mengkoordinasikan setiap individu atau kelompokterhadap kegiatan-kegiatan yang telah disepakati.

3. Pengarahan

Pengarahan merupakan proses untuk memberikan motivasi dan arahan kepada karyawan untuk menjaga semangat kerja mereka dan juga dapatmelaksanakan kegiatan tersebut secara efisien dan efektif agar dapatmengurangi kendala human error yang sering terjadi.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan pengawasan kegiatan untuk menjaga kesesuaiankegiatan dengan visi dan misi yang telah disepakati, dan juga menjagakualitas atau standar pada kinerja karyawan untuk dilakukan tindakankoreksi jika dibutuhkan.

2.1.2.6. Teori Organisasi

Menurut **Waldo** dikutip **Silalahi** dalam bukunya yang berjudul Asas Asas Manajemen (2011:124), menjelaskan bahwa : “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.

Menurut **Weber** dikutip **Silalahi** dalam bukunya yang berjudul Asas Asas Manajemen (2011:124), menjelaskan bahwa : “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerjasama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya”.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai Organisasi sebagai berikut Organisasi adalah struktur yang di dalamnya terdapat berbagai hubungan antar individu dengan individu antar kelompok dengan kelompok yang sudah dipastikan adanya interaksi berdasarkan wewenang di dalam suatu sistem Administrasi untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

2.1.3. Kajian Terhadap Middle Theori

2.1.3.3. Teori Manajemen Publik

Manajemen publik pada dasarnya merupakan studi yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu, seperti ilmu manajemen, ilmu administrasi, ilmu kebijakan publik, ilmu politik dan lain sebagainya. Menurut **Overman** yang dikutip **Satibi** dalam bukunya yang berjudul Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik (2012:12), mendefinsikan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific*”

management” meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific management”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukan juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi “rasional-instrumental” pada satu pihak dan orientasi politik kebijakandipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, seperti planing, organizing dan controlling satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Menurut **Pasolong** yang dikutip **Satibi** dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*, (2012:12) , mendefinisikan bahwa manajemen publik diartikan sebagai “manajemen instansi pemerintah”. Manajemen instansi pemerintah ini berupa bagaimana upaya untuk mengelola institusi pemerintah.

Konsep manajemen publik saat ini semakin mendapatkan perhatian serius di kalangan masyarakat. Karena kehadiran manajemen publik initelah ikut memberikan dampak keberhasilan terhadap pengelolaan sektor publik, yang pada akhirnya mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Maka dari itu manajemen publik menjadi salah satu hal yang penting dalam pengelolaan pemerintah karena memberikan penguatan

Adapun prinsip-prinsip yang melandasi efektivitas pelaksanaan manajemen publik menurut **Satibi** dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik* (2012:21) , yaitu sebagai berikut:

- 1.) Akuntabel, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan program yang telah dicanangkan
- 2.) Transparan, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses serta dikontrol oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk oleh masyarakat secara umum.
- 3.) Responsive, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik sudah seharusnya mempertimbangkan aspirasi, keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4.) Efektif, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas yang tercermin dari pencapaian target atau sasaran serta tujuan yang telah ditetapkan.
- 5.) Efisien, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan nilai efisien. Dengan kata lain, sejauh mana manajemen publik mampu melakukan penggunaan sumber daya organisasi yang dimiliki, khususnya sumber daya anggaran secara cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan.
- 6.) Adaptif, berarti bahwa pelaksanaan publik sudah selayaknya mampu mengadaptasikan diri dengan pergeseran, perkembangan dan percepatan ilmu pengetahuan, teknologi dan sistem informasi.
- 7.) Rasional, berarti bahwa program pelaksanaan manajemen publik harus dapat dicerna secara logis (masuk akal). Dengan kata lain, program dan pelaksanaan manajemen publik tidak boleh mengadangada tanpa ada sasaran yang jelas.
- 8.) Professional, berarti bahwa pelaksanaan manajemen publik harus dilaksanakan oleh aparat atau pelaksana yang memiliki kemampuan serta kompetensi yang memadai sesuai dengan program atau rencana yang telah ditetapkan. Sikap profesional ini akan tercermin dari kemampuan intelektual (kecerdasan), fisik (kekuatan secara fisik), serta kemampuan psikologis (kecerdasan emosional).

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai Manajemen Publik sebagai berikut Manajemen Publik ialah kegiatan atau proses yang di dalam nya terdapat interaksi yang di lakukan oleh aparatur publik yang menghasilkan perencanaan pengorganisasian pengontrol untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat

2.1.3.4. Teori Kualitas

Menurut **Kotler** dan **Keller** dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran* (2012) , menjelaskan bahwa kualitas yaitu keseluruhan corak karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut **Sunyoto** dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (2012) , menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan kualitas merupakan sebuah ukuran yang telah ditentukan suatu barang atau jasa untuk memuaskan pelanggan.

2.1.3.5. Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.”

Pelayanan Menurut Para Ahli :

Menurut **Sampara** yang dikutip **Satibi** dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Publik* (2012) yaitu: kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan menurut **Kasmir** dalam bukunya yang berjudul *Customer Service Excellent* (2017:47), menjelaskan bahwa tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut **Brata** yang dikutip **Atmadji** dalam bukunya yang berjudul *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (2018:1), menjelaskan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Menurut **Hardiansyah** dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik* (2011:11), menjelaskan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli di atas mengenai pelayanan yaitu sebagai berikut pelayanan merupakan suatu proses dari kegiatan yang di dalamnya terdapat tindakan seseorang untuk sebuah organisasi atau perusahaan yang bisa membantu, menyiapkan, berbagai urusan baik itu barang atau jasa untuk diberikan kepada pihak lain agar pihak yang di berikan pelayanan oleh aparatur atau karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2.1.3.6. Teori Publik

Menurut **Dozier** dan **Grunig** yang dikutip **Kriyatono** dalam bukunya yang berjudul Teknik Praktis Riset Komunikasi (2014;61), menjelaskan bahwa public adalah inividu yang mendeteksi suatu masalah, membicarakannya, dan melakukan tindakan tertentu yang memengaruhi organisasi.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai publik yaitu publik adalah sekelompok manusia yang tinggal di suatu negara atau bisa di katakan sebagai masyarakat yang di dalam nya terdapat lapisan masyarakat tertentu.

2.1.3.7. Teori Kekerasan Seksual

Menurut **Yulaelawati** dalam bukunya yang berjudul Kurikulum Dan Pembelajaran (2015: 111), menjelaskan bahwa kekerasan seksual merupakan segala bentuk sentuhan yang tidak senonoh dan tindakan sosial. Adanya kekerasan seksual yang terjadi, berarti telah terjadinya kasus serius ditengah masyarakat.

Menurut **Suyanto** dalam bukunya yang berjudul Model Pembinaan Pendidikan Karakter Di Lingkungan Sekoah (2010) , menjelaskan bahwa kekerasan seksual adalah segala tindakan yang muncul dalam bentuk paksaan atau mengancam untukmelakukan hubungan seksual (*sexual intercourse*), melakukan penyiksaan ataubertindak sadis serta meninggalkan seseorang, termasuk mereka yang masih berusia anak-anak, setelah melakukan hubungan seksualitas.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengena Kekerasan Seksual sebagai berikut Kekerasan Seksual adalah bentuk tindakan yang

di lakukan dengan bentuk seperti penyiksaan, senuthan, tetapi arah nya kepada seksualitas dengan cara paksaan tanpa memandang usia korban.

Peneliti dapat mengambil kesimpulan menurut para ahli diatas mengenai anak yaitu sebagai berikut anak adalah manusia yang kehadirannya akan membawa dampak untuk keluarganya, bangsanya, dan negara nya maka dari itu anak-anak perlu diperhatikan hak-hak nya harus dipenuhi oleh keluarganya dan pemerintahnya.

2.1.4. Kajian Terhadap Operasional Theori

2.1.4.3.Konsep Kualitas Pelayanan

1. Kualitas Pelayanan

Menurut **Zeithaml** yang di kutip **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik (2018:55), mengatakan bahwa :

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

Menurut **Tjiptono** dalam yang berjudul bukunya Manajemen Pemasaran Jasa (2017 : 180) , menjelaskan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan.

Menurut Menurut **Kasmir** dalam bukunya yang berjudul *Customer Service Excellent* (2017:47) , menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikankepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Peneliti dapat mengambil kesimpulna menurut para ahli diatas mengenai kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut kualitas pelayanan adalah sebuah proses yang melibatkan seluruh pegawai atau pimpinan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan harus ada pengembangan dalam layanan agar masyarakat bisa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

2.2. Kerangka Berpikir

Kerangka Pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini sesuai topik dari penelitian ini yang akan di susun agar bisa memecahkan suatu permasalahan yang terjadi di dalam penelitian ini. Dilihat berdasarkan permasalahan yang ditemui maka peneliti akan mengemukakan teori yang akan digunakan oleh peneliti dan yaitu selanjutnya akan terbentuknya kerangka berpikir.

Maka dari itu untuk menemukan jalan keluar dari permasalahan yang terdapat dipenelitian ini menggunakan acuan dari para ahli teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut **Zeithaml** yang di kutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang *Kualitas Pelayanan Publik* (2018:55) , mengatakan bahwa :

Dimensi yang menentukan berhasil atau tidaknya kualitas pelayanan menurut **Zeithaml** yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Pulik* (2018:63) mengemukakan terdapat lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan menurut **Zeithaml** yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Pulik* (2018:73) untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud), kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.

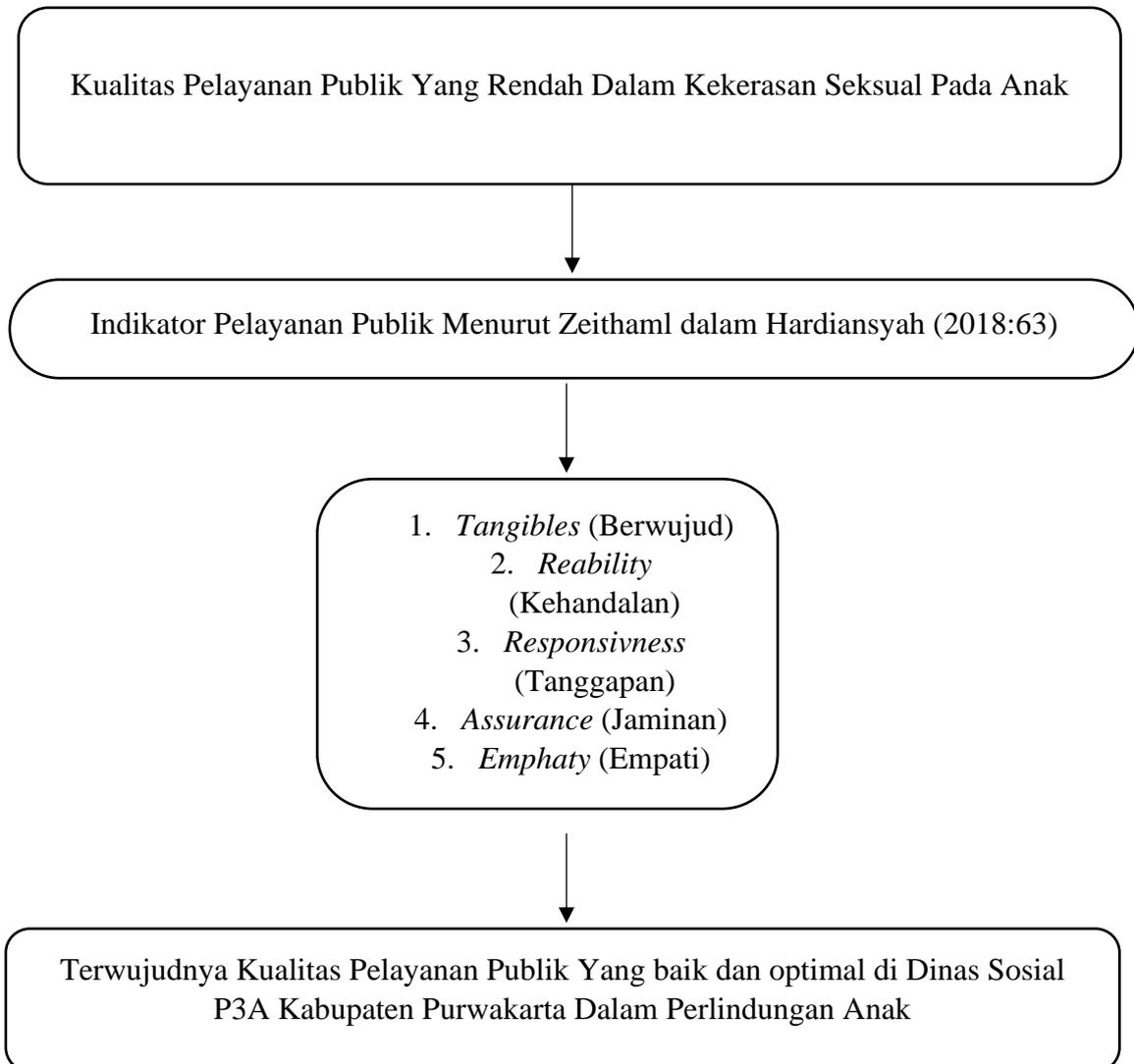
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.

5. *Empathy* (Empati), adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individu terhadap pelanggan.

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

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Olahan Peneliti dari Zeithaml 2018 : 63

2.3. Proposisi

Berdasarkan uraian konsep teori yang telah peneliti uraikan pada kerangka pemikiran, maka peneliti merumuskan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan optimal apabila telah memenuhi beberapa poin kualitas pelayanan dengan kriteria kualitas pelayanan berdasarkan **Zeithaml** yang dikutip oleh **Hardiansyah** dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Pulik* (2018:63) mengemukakan terdapat lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan sebagai berikut *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).