

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka mengkaji mengenai teori kepustakaan yang menjelaskan penelitian agar mendukung beberapa rumusan masalah sebagai landasan yang dipakai selanjutnya dengan analisis yang berkaitan dengan fokus penelitian. Materi yang disajikan dalam rumusan masalah ini yaitu tentang Administrasi Publik, Pelayanan Publik, dan Kesejahteraan terdahulu yang akan digunakan sebagai landasan teori untuk menyimpulkan kerangka berpikir dan proposisi.

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

Secara umum penelitian terdahulu adalah sumber terdahulu/lampau dari hasil penelitian seseorang yang nantinya akan dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga berfungsi sebagai sumber inspirasi yang akan membantu melaksanakan penelitian. Penelitian terdahulu juga menjadi bahan acuan bagi penelitian dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu ini penulis mencantumkan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang oleh akademis lainnya.

Penulis memilih empat penelitian terdahulu yang akan berkaitan dengan yang dilakukan penulis, yaitu penelitian dari: Florentina Tamban, Karina Aulia Rosa, Nor Janah Susanti, Ni Putu Anik Prabawati, Pirda Pertiwi. Pada tabel 2.1 penulis rangkum sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

1	2	3	4			
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Nor Janah Susanti (2021)	Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2.	Karina Aulia Losa (2019)	Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat (KESRA) Di Kantor Kelurahan Sempaja Timur Samarinda Utara	Teori Potter dalam Supriyono (2003:16)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
3.	Ni Putu Anik Prabawati (2020)	Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gianyar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat	Teori Dwiyanto (2006:50)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

1	2	3	4			
4.	Ishak Runi (2020)	Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
5.	Pirda Pertiwi (2023)	Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Di Desa Kapidi Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan	Rosni (2017:58)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
6.	Gideon Ambelong Rangan (2020)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat Kalimantan Timur	Pasolong (2010:135)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

1	2	3	4			
7.	Florentina Tamban (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Camat Tanjung Morawa Sumatera Utara	Teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
8.	Ridwan Putra Perdana (2023)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung	Teori Zeithaml, Parrasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2018:73)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

**Pertama,** penelitian dari Nor Janah Susanti dengan judul Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil penelitian Nor Janah Susanti bahwa Dinas Sosial Kota Banjarmasin melayani masalah sosial kepada masyarakat kecil yang datang untuk diberi bantuan dan solusi ketika ada aduan dalam bentuk sosial bahkan juga memberikan pelayanan kesejahteraan untuk masyarakat yang kurang mampu dan

terlantar sehingga direhabilitas dan diberi solusi untuk menanganinya. Terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat, dimana faktor pendukung datang dari kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik dan faktor sarana dan prasarana yang memadai untuk pendukung dalam melaksanakan pelayanan sosial, serta faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia dikarenakan ada pegawai yang sudah pensiun. Dinas Sosial Kota Banjarmasin juga memberikan pelayanan kesejahteraan untuk masyarakat yang terlantar sehingga direhabilitas atau diberi solusi untuk penanganannya. Metode penelitian yang digunakan Nor Janah Susanti yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya kesamaan dalam kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya perbedaan objek penelitian yaitu kantor dinas sosial sedangkan objek penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu di kantor desa.

**Kedua**, penelitian dari Karina Aulia Rosa dengan judul Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesejahteraan Masyarakat (KESRA) Di Kantor Kelurahan Sempaja Timur Samarinda Utara. Penelitian ini dilatar belakangi dengan kualitas pelayanan tersedia dan terjangkau mempermudah masyarakat yang berurusan dalam mengurus surat keterangan sudah termasuk bagus, pelayanan dari tahun ke tahun. Dengan dijaminnya keadilan terhadap masyarakat dibutuhkan sistem SOP (standar operasional pelayanan) untuk tidak ada perlakuan yang berbeda terhadap masyarakat sudah cukup bagus. Dapat diterima oleh masyarakat untuk pelayanan publik akan membuat kemudahan dan kenyamanan

terhadap masyarakat yang menunggu pengurusan surat. Beban biaya memang tidak ada lagi karena sudah ditanggung oleh pemerintah sehingga masyarakat tidak perlu lagi membayar terkecuali seperti materai. Metode penelitian yang digunakan Karina Aulia Rosa yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya kesamaan dalam objek penelitian yaitu pada bidang kesejahteraan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya perbedaan di variable x yaitu analisis faktor kualitas pelayanan sedangkan variable x yang diteliti oleh peneliti yaitu kualitas pelayanan.

**Ketiga**, hasil penelitian Ni Putu Anik Prabawati dengan judul penelitian Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Gianyar Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat, menyatakan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa telah melaksanakan kinerja sesuai dengan ketentuan indikator pengukuran kinerja dalam memberdayakan masyarakat. Terdapat berbagai jenis program pengembangan dan pemberdayaan yang dilaksanakan untuk mendorong perkembangan industri kreatif dalam masyarakat. Simpulan dari penelitian ini ialah kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sudah efektif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di lingkungan Kabupaten Gianyar. Metode penelitian yang digunakan Ni Putu Anik Prabawati yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya kesamaan dalam objek penelitian yaitu pada bidang kesejahteraan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu

adanya perbedaan di variable x yaitu kinerja dinas pemberdayaan masyarakat dan desa, sedangkan variable x yang diteliti oleh peneliti yaitu kualitas pelayanan publik.

**Keempat,** hasil penelitian dari Ishak Runi dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan, yaitu indikator penilaian *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar sudah berjalan baik sesuai prosedur yang ada, hanya saja masalah disiplin masih kurang dan perlu untuk ditingkatkan. Indikator *Tangibles* yaitu penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya masih kurang dan butuh perhatian karena masih terdapat aparat desa yang hanya lulusan sekolah dan keterbatasan beberapa fasilitas yang diperlukan. Indikator *Responsiveness* yaitu keinginan untuk melayani dengan cepat masih kurang karena pelayanan publik dikantor desa Bulontio Barat masih terpusat pada sekretaris desa (sekdes), kondisi ini sangat berpengaruh dalam pelayanan kepada masyarakat. Indikator *Assurance* yaitu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan sudah baik karena dalam segi penampilan sudah rapi, dan sopan dalam melayani masyarakat. Indikator *Emphaty* yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sudah baik karena aparat desa bertanya tentang kebutuhan masyarakat dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh masyarakat dalam proses pelayanan. Metode yang digunakan Iskah Rumi yaitu deskriptif dan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian Ishak Runi dengan peneliti yaitu adanya kesamaan dalam kualitas pelayanan publik.

Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya perbedaan di tempat penelitian yaitu di Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu di Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.

**Kelima**, hasil penelitian dari Pirda Pertiwi dengan judul Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Kapidi Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan, menyatakan bahwa pemerintah Desa Kapidi Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya melalui program pembangunan desa memiliki peran dalam mengkoordinasi dan memfasilitasi masyarakat untuk melakukan pertemuan-pertemuan membahas proses pembangunan, menampung aspirasi masyarakat, memberi pengarahan dan pembinaan, menyuplai dana pembangunan, menjadi pelopor dan inovator, serta memberikan berbagai dorongan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah desa juga berperan sebagai pengawas dan evaluator dalam proses pembangunan agar pembangunan yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode yang digunakan Pirda Pertiwi yaitu deskriptif dan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian Pirda Pertiwi dengan peneliti yaitu adanya kesamaan dalam objek penelitian yaitu pada bidang kesejahteraan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya perbedaan pada tempat penelitian yaitu di Desa Kapidi Kecamatan Mappedeceng



Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan, sedangkan tempat penelitian peneliti yaitu di Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.

**Keenam,** hasil penelitian Gideon Ambelong Rangan dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat Kalimantan Timur. Bahwa berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan), yang antara lain masih terbatasnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan serta keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat masalah, kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, kehadiran petugas yang berwenang untuk menandatangani terkadang tidak selalu berada di tempat, dan masalah ketimpangan jumlah layanan yang datang terhadap jumlah alat dan personil yang ada. Sedangkan dalam dimensi *Empathy* (Empati) telah berjalan dan dilaksanakan dengan baik, yang antara lain pegawai telah memberikan perlakuan yang ramah, sopan dan santun kepada pengguna layanan yang akan dilayani. Selain itu, sikap penuh perhatian juga ditunjukkan pegawai pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan yang beda-beda pada setiap orang. Metode yang digunakan oleh Gideon Ambelong yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian Gideon Ambelong dengan peneliti yaitu kesamaan dalam kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti

yaitu adanya perbedaan dari variable *y* yaitu bidang administratif sedangkan variable *x* yang diteliti oleh peneliti yaitu pada bidang kesejahteraan.

**Ketujuh,** menurut hasil penelitian Florentina Tamban dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Camat Tanjung Morawa Sumatera Utara. Hasil penelitian Florentina Tamban menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari beberapa prinsip ini yaitu, *Tangibles* (berwujud) fasilitas yang ada di Kantor Camat Tanjung Mowara sudah sangat cukup lengkap dalam memenuhi pelayanan, *Reliability* (kehandalan) kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kejelasan dan kepastian dalam kerja pegawai berjalan dengan baik, karena SKTM memiliki kejelasan dan kepastian hukum yang sah, *Responsiveness* (daya tanggap) pelayanan publik yang ada di kantor camat dalam pelayanan SKTM sudah berjalan dengan baik, karena jika dilihat dari pernyataan narasumber yaitu masyarakat bahwa pegawai kantor camat sangat cepat dan tanggap dalam menyediakan pelayanan, *Empathy* (empati) ketepatan waktu pelayanan berjalan dengan baik dan selalu tepat waktu yang dijanjikan oleh pegawai sesuai dengan prosedur. Metode penelitian yang digunakan Florentina Tamban yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu adanya kesamaan dalam kualitas pelayanan publik. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan

peneliti yaitu adanya perbedaan di variable y yaitu pengurusan SKTM, sedangkan variable x yang diteliti oleh peneliti yaitu bidang kesejahteraan.

**Kedelapan,** hasil peneliti Ridwan Putra Perdana dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. Hasil peneliti Ridwan Putra Perdana menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung masih menghadapi kendala. Meskipun pelayanan publik secara umum baik, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Pertama, penampilan petugas perlu ditingkatkan untuk mencerminkan profesionalisme yang diharapkan. Kedua, terbatasnya jumlah petugas menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan. Diperlukan penambahan sumber daya manusia yang sesuai untuk meningkatkan produktivitas dan responsivitas. Selain itu, proses penginputan data masih belum efektif, perlu upaya meningkatkan sistem agar informasi lebih akurat dan cepat diakses. Terakhir, pelayanan tepat waktu perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perlu usaha meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan agar masyarakat merasa terlayani dengan baik. Metode penelitian Ridwan Putra Perdana yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

## 2.1.2 *Grand Theory*

### 2.1.2.1 Konsep Administrasi

Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Sebagai ilmuwan administrasi dan sebagai praktisi administrasi, kami selalu terlibat dalam proses konstruksi teori administrasi secara berkesinambungan. Ketika Administrasi ada, selalu ada pola pikir yang dijadikan pedoman untuk melakukan berbagai aktivitas manusia yang sengaja dilakukan agar pelaksanaan berbagai tindakan yang telah direncanakan sebelumnya tidak gagal. Sebagai bisnis atau kegiatan, administrasi berkaitan dengan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuan. Ada banyak tugas administrasi yang berada di bawah payung administrasi. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari membuat catatan hingga melakukan pembukuan sederhana hingga menyiapkan agenda.

Konsep administrasi menurut **(Sondang, 2012:13)** dalam Administrasi Pembangunan, menjelaskan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan **Harbani, (2007:8)** menyatakan bahwa administrasi publik ialah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut **Siagian** yang dikutip oleh **Pasolong** (2011:3) menjelaskan bahwa: administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang ikut serta dalam bentuk usaha bersama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Menurut **Henri Fayol** (1916:179) menyatakan bahwa konsep administrasi mencakup berbagai aspek yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dalam rangka mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan. Penjelasan mengenai konsep administrasi sebagai berikut:

1. Perencanaan, administrasi melibatkan proses perencanaan yang meliputi penetapan tujuan, identifikasi kebutuhan, penentuan langkah-langkah strategis, dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan merupakan langkah awal yang penting dalam mengarahkan jalannya kegiatan administrasi.
2. Pengorganisasian, konsep pengorganisasian dalam administrasi melibatkan pembentukan struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas dan wewenang, serta koordinasi antarbagian atau antar individu. Pengorganisasian bertujuan untuk mencapai koordinasi yang efisien dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.
3. Pelaksanaan, pelaksanaan merupakan tahap di mana tindakan nyata dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Proses pelaksanaan melibatkan pengelolaan sumber daya, pelaksanaan kebijakan dan prosedur, serta koordinasi dalam menjalankan aktivitas yang telah ditetapkan.
4. Pengawasan, adalah proses pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Pengawasan melibatkan pemantauan kinerja, identifikasi masalah atau hambatan, serta pengambilan tindakan perbaikan atau koreksi yang diperlukan.
5. Evaluasi, merupakan proses pengukuran dan penilaian terhadap kinerja dan hasil yang telah dicapai. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari kegiatan administrasi, serta sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan perbaikan di masa yang akan datang.

Konsep administrasi juga melibatkan aspek komunikasi yang efektif, pemilihan dan pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, pengelolaan keuangan dan anggaran yang efisien, serta pemantauan perkembangan dan perubahan dalam lingkungan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan administrasi.

Administrasi dalam kenyataannya bertingkat-tingkat, dimulai dari gambaran yang paling luas dan berlanjut ke gambaran yang paling sempit, apakah kita melihat fokus kajiannya dengan menuntut pemikiran ilmiah ataukah kita melihatnya dari segi fokus kajiannya dengan mensyaratkan pemikiran ilmiah dan pemikiran ilmiah. juga dalam pengertian lokus sebagai suatu kegiatan atau kegiatan yang hasilnya dapat memenuhi tuntutan hidup manusia.

Berdasarkan defenisi para ahli yang diuraikan sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi adalah bentuk kerjasama manusia di mana rencana dikembangkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

### **2.1.2.2 Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik dalam pengertiannya secara sempit adalah bentuk aktivitas yang dan meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana. Ketik-mengketik dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan administrasi publik secara luas berarti semuanya proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Administrasi publik bertugas mengelola dan melaksanakan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Proses ini mencakup perumusan kebijakan, implementasi program pemerintah, pengaturan sumber daya publik, serta penyediaan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dilihat dari segi tata bahasa, administrasi publik memiliki dua kata menyusun yakni administrasi dan publik. Dengan begitu administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kegiatan oleh dua orang atau lebih guna mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kemudian kata publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat atau warga dan negara. Dengan menghubungkan definisi diatas, penulis bisa menyimpulkan bahwa administrasi bisa didefinisikan sebagai suatu proses yang menjalankan kebijakan atau keputusan guna kepentingan masyarakat atau warga dan negaranya.

**Chandle & Plano dalam Keban (2017:8)** mendefenisikan bahwa administrasi publik adalah

“Proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinir untuk menformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”

**Selanjutnya Bendedy Iriawan yang dikutip Willoughby dan D.**

**Wahite (2017:225)** menjelaskan bahwa:

“Administrasi Publik merupakan suatu keseluruhan proses kerjasama secara rasional yang dilakukan aparatur negara atau pemerintah dimana sumber daya dan personal public di organisir dan dikoordinasikan dalam rangka pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan hal-hal tujuan negara dan penyelenggaraan berbagai kebutuhan publik.”

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan ilmu dan seni yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan bekerjasama dalam melayani masyarakat dengan baik guna mencapai tujuan dalam organisasi publik yang telah ditentukan sebelumnya.

**Menurut Dimock dan Louis W. Koenig** yang dikutip **Harbani Pasolong (2007:7)** menjelaskan bahwa:

“Administrasi Publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Kekuasaan politik ini bisa di dapatkan dari sistem demokrasi dan sistem warisan atau kerajaan”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kerjasama yang dilaksanakan sekelompok orang atau suatu lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas dari pemerintah guna mencapai pemerintah yang efisien dan efektif agar kebutuhan publik bisa terpenuhi.

**Administrasi menurut Pasolong (Mulyadi, 2018:33)** mengatakan bahwa:

“Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional”.

Sependapat dengan **Nicholas Henry (Mulyadi 2018:34)** mengatakan bahwa:

“Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik supaya lebih responsive terhadap kebutuhan sosial”.



Berdasarkan konsep yang telah diuraikan diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan dan kepentingan orang banyak. Administrasi publik juga lebih menekankan kepada adanya kajian tentang organisasi pemerintahan atau publik itu sendiri seperti bagaimana tingkah laku birokrasinya, manajemen sumber daya manusianya, pelaksanaannya serta bagaimana implemementasi dari kegiatan yang telah dilakukan. Administrasi publik ialah kegiatan yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien.

### ***2.1.3 Middle Theory***

#### **2.1.3.1 Konsep Kualitas**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa konsekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

**Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2004:110)** mendefenisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini mengandung arti bahwa kualitas dianggap terpenuhi atau terlampaui ketika sesuatu tersebut mampu memenuhi atau melebihi harapan yang telah ditetapkan. Harapan ini dapat berasal dari pelanggan, pengguna, atau pihak-pihak terkait lainnya. Kualitas harus dijaga dan ditingkatkan secara terus-menerus agar terus memenuhi atau melebihi harapan dan menjadi keunggulan kompetitif bagi suatu organisasi atau individu

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja suatu instansi selain biaya pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan karena kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberi kepuasan pada pelanggan yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari instansi lain.

Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjadi tuntutan baik itu bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya. **Parasurahman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiansyah (2011:347)** terdapat penjelasan mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi.

Dimensi-dimensi ini memberikan gambaran tentang aspek-aspek utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut adalah penjelasan mengenai kelima dimensi tersebut:

1. *Tangible* yaitu kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti secara 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. *Reability* yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan 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 serta tepat waktu.
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti 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* 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* 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 yang tegas, tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan definisi yang diuraikan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas memiliki keterkaitan dengan sangat erat dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia tidak saja menyangkut produk dan jasa

semata, tetapi juga menyentuh pada aspek proses dan lingkungan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjadi tuntutan baik itu bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya.

### **2.1.3.2 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu yang menjadi tanggung jawab negara. Pelayanan publik atau umum ini dilaksanakan oleh instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dikelola oleh pemerintah sebagai pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam pasal 1 ayat 1 mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini juga dipertegas dalam ayat 7 bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

**Lewis dan Gilman yang dikutip Hayat (2019:21)** berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek-aspek yang diberikan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjaga kepercayaan masyarakat sebagai landasan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.”

Sedangkan menurut **Mahmudi** yang dikutip **Iwan Satibi (2012:38)** menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan hukum. Kemudian menurut **Frank Jefkins** yang dikutip oleh **Fajar (2009:56)** pelayanan publik adalah kelompok atau orang-orang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik internal maupun eksternal.

Sejalan dengan itu, **Kurhayadi (2020:80)** dalam buku menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh birokrasi publik merupakan salah satu wujud dari berfungsinya aparatur negara baik sebagai pejabat publik maupun sebagai abdi masyarakat. Keberadaan lembaga publik, termasuk pada hakekatnya pejabat publik, tidak dimaksudkan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk menyediakan atau melayani masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan professional”.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah atau non pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, menjaga keadilan sosial, serta membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu fungsi pelayanan publik **Sinambela (2014:4)** menjelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.”

Menurut **Kurhayadi (2020:81)** bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan diantaranya:

- a. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan naskah dinas dalam berbagai bentuk yang dibutuhkan oleh masyarakat. contohnya status kewarganegaraan, bukti kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan lain-lain.
- b. Jasa komoditi, yaitu jasa yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang untuk kepentingan umum, seperti jaringan telepon, listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti Pendidikan, kesehatan, transportasi, dan sebagainya.

Berdasarkan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik memiliki tujuan untuk menghasilkan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai tujuan

tersebut, pemerintah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Selain itu tujuan pelayanan publik yang diberikan oleh negara kepada masyarakat adalah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya di berbagai bidang kehidupan, baik fisik maupun non fisik. Namun pada kenyataannya kualitas pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

## **2.1.4 *Operasional Theory***

### **2.1.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik adalah hal penting dalam menjalankan peran dan fungsi pemerintah atau lembaga publik dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas memiliki dampak positif pada kehidupan masyarakat, keadilan sosial, dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Pelayanan publik yang baik berarti memberikan layanan yang efektif, efisien, responsif, adil, dan transparan. Kualitas pelayanan publik terlihat dari interaksi pemerintah atau lembaga publik dengan masyarakat, penyediaan informasi yang jelas dan akurat, serta solusi yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas berarti memberikan layanan yang berkualitas tanpa diskriminasi, menjaga keadilan sosial, dan mengutamakan kepentingan serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang berkualitas juga melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik juga terkait erat dengan pengelolaan sumber daya publik yang efisien dan transparan. Pemerintah atau lembaga publik diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya publik yang terbatas agar manfaatnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Dengan menjaga kualitas pelayanan publik, pemerintah atau lembaga publik dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi dasar bagi pemerintahan yang baik dan masyarakat yang lebih sejahtera.

**Amin Ibrahim (2008: 22)** mengungkapkan bahwa:

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

Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Selanjutnya **Gasperz dalam Sampara Lukman (2000:7)** mengungkapkan bahwa, “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok. Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.



- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan. Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya
- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat

**Sampara Lukman (2001: 12)** yang menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan”.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa

berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

#### **2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Menurut **Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005: 219)** indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. **Kenampakan Fisik (*Tangible*)**  
Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.
- b. **Reliabilitas (*Reability*)**  
Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. **Responsivitas (*Responsiveness*)**  
Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d. *Kompetensi (Competence)*  
Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.
- e. *Kesopanan (Courtesy)*  
Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. *Kredibilitas (Credibility)*  
Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- g. *Keamanan (Security)*  
Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.
- h. *Akses (Access)*  
Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.
- i. *Komunikasi (Communication)*  
Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*.
- j. *Pengertian (Understanding the customer)*  
Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Kualitas pelayanan publik yang baik akan mencakup dimensi-dimensi dan memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah dan lembaga publik dapat membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan mencapai tujuan pembangunan yang lebih baik.

Menurut **Zeithaml** dkk dalam **Hardiyansyah (2011: 46)** masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
  - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)
    - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
    - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
    - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
    - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
    - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
    - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
    - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
    - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
    - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
    - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
  - d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
    - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
    - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
    - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
    - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  - e. Dimensi *Empathy* (Empati)
    - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
    - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
    - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
    - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
    - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut **Fandy Tjiptono (2008: 25)** menyatakan bahwa ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputr.

- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain.

Dari paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap dimensi pelayanan mempunyai indikator masing-masing, mulai dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*. Selain indikator dari pelayanan publik tersebut juga terdapat atribut-atribut pendorong kualitas pelayanan. Diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

### **2.1.5 Konsep Kesejahteraan**

Menurut **Soetomo (2014:47)** kesejahteraan merupakan suatu kondisi yang mengandung unsur atau komponen ketertiban, keamanan, keadilan, ketenteraman, kemakmuran dan kehidupan yang tertata mengandung makna yang luas bukan hanya terciptanya ketertiban dan keamanan tetapi juga keadilan dalam berbagai dimensi. Kondisi tenteram lebih menggambarkan dimensi sosiologi dan psikologi dalam kehidupan bermasyarakat. Suatu kehidupan yang merasakan kenyamanan, terlindungi, bebas dari rasa takut termasuk menghadapi hari esok. Dengan demikian kondisi sejahtera yang diidamkan bukan hanya gambaran kehidupan yang terpenuhi fisik, material, melainkan juga spiritual, bukan hanya pemenuhan kebutuhan jasmani tetapi juga rohani.

Kesejahteraan merupakan sesuatu yang bersifat obyektif, sehingga ukuran kesejahteraan bagi setiap individu atau keluarga berbeda. Tetapi pada prinsipnya kesejahteraan berkaitan erat dengan kebutuhan dasar. Apabila kebutuhan dasar terpenuhi, maka tingkat kesejahteraan individu atau keluarga tersebut dapat terpenuhi. Sedangkan tidak terpenuhinya kebutuhan dasar, maka dikatakan bahwa individu atau keluarga tersebut berada di bawah kemiskinan.

Kesejahteraan juga merupakan sebuah kondisi dimana seseorang merasakan segala suatu kebutuhan yang ia butuhkan dalam menjalankan kehidupannya telah didapatkan dan terpenuhi, sehingga dapat menunjang kualitas hidup dan menjadikan seseorang mampu menjalankan kodratnya sebagai seorang warga masyarakat tanpa harus memikirkan kesulitan-kesulitan akan kebutuhannya.

Menurut **Durham dalam Suud (2006:7)** mengatakan bahwa:

“Kesejahteraan sosial dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang terorganisasi bagi peningkatan kesejahteraan sosial melalui menolong orang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam beberapa bidang seperti kehidupan keluarga dan anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar-standar kehidupan, dan hubungan-hubungan sosial. Pelayanan-pelayanan kesejahteraan sosial memberi perhatian terhadap individu-individu, kelompok-kelompok, komunitas-komunitas, dan kesatuan-kesatuan penduduk yang lebih luas. Pelayanan-pelayanan ini meliputi perawatan, penyembuhan, dan pencegahan. Hal ini merupakan salah satu kegiatan yang mencerminkan bahwa manusia adalah makhluk sosial dan harus saling membantu, agar kehidupan ini berjalan selaras dan harmonis menciptakan suasana yang sejahtera.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan sosial dapat diartikan sebagai tindakan terorganisasi untuk meningkatkan kesejahteraan sosial dengan membantu orang untuk memenuhi berbagai kebutuhan, seperti dalam

kehidupan keluarga dan anak-anak, kesehatan, penyesuaian sosial, waktu senggang, standar hidup, dan hubungan sosial. Layanan kesejahteraan sosial ini ditujukan untuk membantu individu, kelompok, komunitas, dan kesatuan masyarakat yang lebih luas dalam hal perawatan, penyembuhan, dan pencegahan. Konsep ini mencerminkan fakta bahwa manusia adalah makhluk sosial yang saling membantu untuk menciptakan suasana yang harmonis dan sejahtera dalam kehidupan.

Menurut **Wilensky dan Lebeaux dalam Suud (2006:7)** merumuskan kesejahteraan sosial sebagai:

“Sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga- lembaga sosial, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan. Maksudnya agar tercipta hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada individu-individu pengembangan kemampuan-kemampuan mereka seluas-luasnya dan meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.”

Berdasarkan definisi konsep diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan dan lembaga sosial yang terorganisir didesain untuk membantu individu dan kelompok mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan. Sistem ini bertujuan untuk membina hubungan personal dan sosial yang memungkinkan individu untuk mengembangkan kemampuan mereka dan meningkatkan kesejahteraan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut **Wickeden dalam Suud (2006:8)** mengemukakan bahwa:

“Kesejahteraan sosial adalah suatu sistem peraturan, program-program, kebaikan-kebaikan, pelayanan-pelayanan yang memperkuat atau menjamin penyediaan pertolongan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sosial yang diakui sebagai dasar bagi penduduk dan keteraturan sosial.”

### **2.1.5.1 Pelayanan Program Bidang Kesejahteraan**

Hasil Penelitian terkait Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung khususnya pada Bidang Kesejahteraan sesuai dengan Undang-Undang No.6 Tahun 2016 tentang kesejahteraan desa menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Melalui program Kesejahteraan yang ada di Kantor Desa Bojongkunci yaitu sebagai berikut:

1. Rutilahu (Rumah Tidak Layak Huni)
2. Sarana Air Bersih.
3. Bantuan Langsung Tunai (BLT).

#### **1. Program Rutilahu Kantor Desa Bojongkunci**

Program Rutilahu (Rumah Tidak Layak Huni) merupakan sebuah program yang dilakukan oleh Bidang Kesejahteraan bertujuan untuk mengatasi permasalahan rumah tidak layak huni dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang



kesejahteraan. Program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu) khususnya pada masyarakat fakir miskin yaitu fokus terkait pengembangan ekonomi masyarakat miskin. Menurut data dari Sekertaris Desa Bojongkunci untuk program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), anggaran pada tahun 2021 sebesar Rp. 17.500.000 yang didapatkan masyarakat. Program Rutilahu dilakukan sebagai *respons* terhadap masalah rumah tidak layak huni yang banyak ditemui di Desa Bojongkunci. Rumah-rumah yang rusak dan tidak memenuhi standar kesehatan dan keamanan menjadi hambatan dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Desa Bojongkunci memutuskan untuk meluncurkan program Rutilahu sebagai upaya perbaikan kondisi perumahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesejahteraan. Program ini melibatkan kerjasama antara pemerintah desa, masyarakat setempat, dan berbagai pihak terkait. Tahapan implementasi program Rutilahu dimulai dengan pemetaan rumah tidak layak huni di Desa Bojongkunci. Identifikasi pemilik rumah dilakukan untuk memastikan bahwa rumah-rumah tersebut mendapatkan perhatian yang tepat.

Setelah pemetaan dilakukan, dilakukan perencanaan rehabilitasi rumah yang melibatkan ahli dan tenaga terlatih. Pelaksanaan perbaikan dilakukan secara bertahap, dengan memperhatikan prioritas dan kebutuhan masing-masing rumah. Program ini juga mengedepankan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perbaikan rumah. Selain itu, program Rutilahu juga melibatkan pemantauan dan evaluasi pasca-rehabilitasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan berdampak nyata terhadap kualitas hidup dan kesejahteraan pemilik

rumah. Evaluasi ini mencakup aspek-aspek seperti peningkatan kesehatan, keamanan, aksesibilitas, dan kualitas hidup secara keseluruhan. Program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu) di Kantor Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung terdapat uraian Prosedur atau Standar Operasional Prosedure (SOP) dalam melaksanakan program, agar dalam pelaksanaannya terdapat kejelasan sehingga mempermudah bagi pelaksana program maupun masyarakat. Standar operasional prosedur program rumah tidak layak huni (rutilahu) adalah sebagai berikut:

Kriteria dalam standar operasional prosedur (SOP) program rumah tidak layak huni (rutilahu) di Kantor Desa Bojongkunci sebagai berikut:

1. Identifikasi dan Seleksi Rumah: SOP program Rutilahu harus mencakup langkah-langkah yang jelas untuk mengidentifikasi rumah-rumah yang memenuhi kriteria untuk mendapatkan perbaikan. Ini dapat melibatkan survei lapangan, pemetaan rumah tidak layak huni, dan pengumpulan informasi terkait kondisi fisik rumah, kepemilikan, dan kelayakan ekonomi.
2. Penentuan Prioritas: SOP harus menyertakan mekanisme yang jelas untuk menentukan prioritas perbaikan rumah. Hal ini dapat dilakukan berdasarkan tingkat kerusakan, urgensi, kondisi sosial-ekonomi pemilik rumah, dan faktor-faktor lain yang relevan. Prioritas yang jelas akan membantu memastikan alokasi sumber daya yang efektif dan efisien.

3. Verifikasi Kelayakan dan Pendataan: SOP harus memuat prosedur verifikasi kelayakan pemilik rumah yang dipilih. Ini termasuk pengumpulan data dan dokumen yang diperlukan, seperti identitas pemilik rumah, bukti kepemilikan, bukti pendapatan, dan informasi lain yang relevan untuk menentukan kelayakan pemilik rumah dalam mendapatkan perbaikan melalui program Rutilahu.
4. Perencanaan dan Perancangan: SOP harus menjelaskan langkah-langkah dalam perencanaan dan perancangan perbaikan rumah. Ini mencakup kegiatan seperti survei teknis, pengukuran, penentuan jenis perbaikan yang diperlukan, dan penyusunan rencana kerja yang mencakup rincian biaya, sumber daya yang diperlukan, dan jadwal pelaksanaan.
5. Pelaksanaan Perbaikan: SOP harus menjelaskan prosedur pelaksanaan perbaikan rumah, termasuk pengadaan bahan bangunan, perekrutan tenaga kerja, pengawasan konstruksi, dan manajemen proyek secara keseluruhan. Hal ini meliputi prosedur pengadaan, pengaturan tenaga kerja, pengelolaan anggaran, dan pengendalian mutu.
6. Monitoring dan Evaluasi: SOP harus mencakup langkah-langkah untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program Rutilahu. Ini melibatkan pengawasan progres perbaikan rumah, evaluasi kualitas pekerjaan, pemantauan penggunaan anggaran, dan

pengukuran dampak sosial dan ekonomi yang dihasilkan dari program.

7. Pelaporan dan Dokumentasi: SOP harus memuat prosedur untuk pelaporan dan dokumentasi yang akurat dan terperinci. Ini termasuk pengumpulan data, penulisan laporan progres, dokumentasi foto sebelum dan sesudah perbaikan, serta penyimpanan dan pengelolaan data yang relevan.
8. Komunikasi dan Partisipasi Masyarakat: SOP harus mencakup langkah-langkah untuk memastikan komunikasi yang efektif dengan pemilik rumah, masyarakat setempat, dan stakeholder terkait lainnya. Ini meliputi pertemuan publik, penyampaian informasi, dan keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program.

Kriteria tersebut menjadi syarat bagi masyarakat untuk masuk kedalam Data Program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), apabila masyarakat memenuhi kriteria tersebut maka masyarakat berhak mendapatkan fasilitas program rumah tidak layak huni (rutilahu) tersebut.

Rumah tidak layak huni (rutilahu) adalah sebuah program bertujuan untuk meningkatkan kualitas hunian masyarakat. Program ini didesain untuk membantu masyarakat yang tidak dirumah yang tidak layak huni, seperti yang rusak parah, tidak memadai. Selama proses pelaksanaan program bantuan rumah tidak layak huni (rutilahu), masyarakat yang tinggal dirumah yang tidak layak huni akan sementara

waktu dipindahkan ke tempat yang aman. Mereka akan diberikan tempat tinggal sementara yang layak huni sampai rumah mereka selesai diperbaiki. Dengan adanya program rumah tidak layak huni (rutilahu) diharapkan bahwa kualitas hunian masyarakat dapat meningkat, serta meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

### **Pelaksanaan Program Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu)**



Sumber: Dokumentasi Internal Desa Bojongkunci

## **Tahap Proses Pembongkaran Rumah Pada Pelaksanaan Program Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu)**



Sumber: Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan program rumah tidak layak huni untuk masyarakat yang dilaksanakan oleh Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung oleh Bidang Kesejahteraan bahwa program tersebut memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas hunian masyarakat. Proses pembongkaran rumah merupakan langkah awal yang penting dalam rencana perbaikan dan pembangunan kembali rumah yang tidak layak huni (Rutilahu). Dengan adanya tindakan ini, diharapkan masyarakat akan mendapatkan rumah yang lebih aman dan nyaman untuk ditinggali. Program ini juga menunjukkan perhatian pemerintah desa terhadap kesejahteraan masyarakat dan upaya nyata untuk meningkatkan standar hidup mereka.

Terdapat tahapan persyaratan calon penerimaan bantuan dalam pelaksanaan program rumah tidak layak huni (rutilahu), sebagai berikut:

Calon penerimaan Bantuan Rutilahu harus memenuhi syarat:

1. Fakir miskin yang terdata dalam data terpadu program penanganan fakir miskin;
2. Belum pernah mendapat bantuan sosial rutilahu;
3. Memiliki kartu identitas diri atau keluarga; dan
4. Memiliki rumah di atas tanah milik sendiri yang dibuktikan dengan sertifikat/girik atau surat keterangan kepemilikan dari camat selaku pejabat pembuatan akta tanah.

Permohonan bantuan sosial Rutilahu yang harus diajukan pemilik rumah, masyarakat, atau lembaga kesejahteraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf a dan huruf b dilakukan dengan mekanisme:

1. Mengajukan permohonan bantuan sosial rutilahu kepada lurah/kepada desa/nama lain;
2. Lurah/kepala desa/nama lain melakukan musyawarah;
3. Lurah/kepala desa/nama lain mengajukan permohonan dalam bentuk proposal kepada dinas sosial kabupaten/kota;
4. Dinas sosial daerah kabupaten/kota melakukan verifikasi dan validasi calon penerima bantuan sosial rutilahu berdasarkan data terpadu program penanganan fakir miskin;

5. Hasil verifikasi dan validasi disampaikan oleh dinas sosial daerah kabupaten/kota kepada menteri sosial melalui Direktur Jenderal Penanganan Fakir Miskin dengan tembusan disampaikan kepada dinas sosial daerah provinsi;
6. Direktorat Jenderal Penanganan Fakir Miskin melalui verifikasi dan validasi calon penerimaan bantuan sosial rutilahu atas usulan proposal dinas sosial daerah kabupaten/kota;
7. Direktur Jenderal Penanganan Fakir Miskin menetapkan lokasi dan penerima bantuan sosial rutilahu;
8. Hasil penetapan lokasi dan penerimaan bantuan sosial rutilahu disampaikan kepada dinas sosial daerah kabupaten/kota dengan tembusan disampaikan kepada dinas sosial daerah provinsi;
9. Kepala dinas sosial daerah kabupaten/kota menyampaikan hasil penetapan lokasi kepada penerima bantuan sosial rutilahu; dan
10. Dinas sosial daerah kabupaten/kota menandatangani surat pernyataan tanggung jawab mutlak dengan materai cukup atas kebenaran persyaratan dan kriteria penerima bantuan sosial rutilahu.



## 2. Program Sarana Air Bersih

Program sarana air bersih ini merupakan salah satu program bentuk penanganan terhadap masyarakat. Program ini merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Kantor Desa Bojongkunci pada Bidang Kesejahteraan, program sarana air bersih mulai berjalan pada tahun 2020 sampai dengan sekarang. Program sarana air bersih ini memiliki peran penting yang sangat besar. Berikut adalah beberapa alasan mengapa program tersebut sangat penting:

1. Kesehatan Masyarakat: Akses terhadap air bersih yang aman dan layak sangat penting untuk menjaga kesehatan masyarakat. Air bersih yang terkontaminasi dapat menyebabkan penyakit seperti diare, kolera, dan infeksi saluran pernapasan. Dengan adanya program sarana air bersih, risiko terjadinya penyakit menular akibat konsumsi air yang tidak layak dapat diminimalisir.
2. Sanitasi dan Kebersihan: Program sarana air bersih juga berperan penting dalam meningkatkan sanitasi dan kebersihan di desa. Dengan akses yang memadai terhadap air bersih, masyarakat dapat menjaga kebersihan diri, mencuci tangan, dan membersihkan lingkungan dengan lebih baik. Hal ini berkontribusi pada pengurangan penyebaran penyakit dan meningkatkan kualitas sanitasi di desa.
3. Pertumbuhan Ekonomi: Ketersediaan air bersih yang memadai dapat berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi desa. Dengan adanya

air bersih yang cukup, masyarakat dapat mengembangkan sektor pertanian, peternakan, dan industri kecil dengan lebih baik. Selain itu, akses air bersih yang memadai juga dapat mendorong pemerintah dan investor untuk berinvestasi di desa, menghasilkan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Pendidikan: Program sarana air bersih juga berperan dalam meningkatkan akses dan kualitas pendidikan di desa. Dengan adanya air bersih yang mudah diakses, anak-anak tidak perlu menghabiskan waktu mencari air, sehingga mereka dapat fokus pada pendidikan. Selain itu, fasilitas air bersih yang memadai di sekolah juga mendukung program kesehatan dan kebersihan sekolah yang penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang optimal.
5. Kesejahteraan Sosial: Akses terhadap air bersih yang aman dan layak merupakan hak asasi manusia. Program sarana air bersih di desa membantu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Dengan adanya air bersih yang memadai, masyarakat desa dapat menjalani kehidupan yang lebih layak dan berkualitas.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan Program Sarana Air Bersih sangat penting karena berdampak langsung pada kesehatan, sanitasi, pertumbuhan ekonomi, pendidikan, dan kesejahteraan sosial masyarakat. Melalui upaya yang berkelanjutan, program ini dapat memberikan manfaat jangka

panjang bagi masyarakat desa dan menciptakan perubahan yang positif dalam kehidupan mereka.

### **Pelaksanaan Program Sarana Air Bersih**



Sumber: Bidang Kesejahteraan Desa Bojongkunci

Terdapat mekanisme dalam proses pelaksanaan Program Sarana Air Bersih yang dilaksanakan oleh Desa Bojongkunci melibatkan serangkaian mekanisme untuk mencapai tujuan penyediaan akses yang aman dan berkelanjutan terhadap air bersih. Berikut adalah beberapa mekanisme umum yang terlibat dalam program tersebut:

1. **Identifikasi Kebutuhan:** Tahap awal dalam program sarana air bersih adalah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat desa terkait akses air bersih. Hal ini melibatkan survei lapangan, wawancara dengan masyarakat, dan analisis data untuk menentukan jumlah populasi, kebutuhan air per kapita, serta kondisi eksisting sumber air.

2. **Perencanaan dan Desain:** Setelah kebutuhan diidentifikasi, perencanaan dan desain program dilakukan. Ini melibatkan penentuan lokasi dan jenis infrastruktur air bersih yang sesuai dengan konteks desa, seperti sumur bor, penampungan air, jaringan distribusi, dan sistem pengolahan air jika diperlukan. Pada tahap ini, konsultasi dengan masyarakat desa dan pihak terkait lainnya juga dilakukan.
3. **Pembangunan Infrastruktur:** Tahap ini melibatkan konstruksi dan instalasi infrastruktur air bersih di desa. Pekerjaan ini mencakup pembangunan sumur, pemasangan pipa, pengeboran sumur, dan pemasangan sistem pengolahan air jika diperlukan. Selama proses ini, standar teknis, keamanan, dan keberlanjutan harus diperhatikan.
4. **Pengelolaan dan Pemeliharaan:** Setelah infrastruktur air bersih selesai dibangun, pengelolaan dan pemeliharaan sistem tersebut menjadi penting. Hal ini melibatkan pembentukan kelompok pengelola air bersih, pelatihan bagi pengelola, perencanaan operasional, pemantauan kualitas air, pemeliharaan rutin, dan penanganan masalah yang mungkin muncul. Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dan pemeliharaan juga sangat diperlukan untuk keberhasilan jangka panjang program.
5. **Evaluasi dan Monitoring:** Program sarana air bersih juga melibatkan evaluasi dan monitoring untuk memastikan keberhasilan program dan kualitas air yang disediakan. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi

dampak program, kepuasan masyarakat, serta identifikasi masalah dan peluang perbaikan di masa mendatang.

### **3. Program Bantuan Langsung Tunai (BLT)**

Program Bantuan Langsung Tunai di Kantor Desa Bojongkunci, Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung, merupakan salah satu program dari Bidang Kesejahteraan di kantor desa tersebut. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mengurangi tingkat kemiskinan dengan memberikan bantuan finansial langsung kepada individu atau keluarga yang berada dalam kondisi kemiskinan. Program ini bertujuan untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, kesehatan, dan pendidikan. Selain itu, program Bantuan Langsung Tunai juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang paling rentan. Dengan memberikan bantuan finansial secara langsung, program ini dapat membantu masyarakat mengatasi keterbatasan ekonomi, meningkatkan akses terhadap layanan dasar, dan mendukung upaya menuju tingkat kesejahteraan yang lebih baik.

Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) memberikan perlindungan sosial kepada individu atau keluarga yang membutuhkan. Bantuan finansial yang diberikan dapat membantu mereka menghadapi situasi darurat, krisis ekonomi, atau kejadian tak terduga lainnya yang dapat mempengaruhi kondisi kehidupan mereka. Selain memberikan bantuan finansial, Program Bantuan Langsung Tunai di Kantor Desa Bojongkunci juga bertujuan untuk memberdayakan masyarakat melalui akses ke sumber daya ekonomi. Bantuan tersebut dapat digunakan untuk memulai atau

mengembangkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), sehingga membantu masyarakat menciptakan sumber penghasilan tambahan dan mengurangi ketergantungan pada sektor informal

Untuk kriteria penerimaan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa tahun 2023, pertama, calon penerima harus mengalami kehilangan mata pencaharian atau memiliki anggota keluarga yang rentan sakit menahun, kronis, atau difabel. Para penerima BLT Dana Desa 2023 akan mendapatkan bantuan sebesar Rp. 300.000 per bulan, dari bulan Januari hingga Desember. Pencairan bantuan dapat dilakukan setiap bulan, dengan penerima menerima Rp. 300.000 tiap bulan atau maksimal tiga bulan sekali.

Dalam program ini, Bantuan Langsung Tunai (BLT) diprioritaskan dan disalurkan kepada warga yang memenuhi syarat berdasarkan data atau kuota yang diajukan oleh ketua rukun warga (RW) dan rukun tetangga (RT) di setiap desa. Dari jumlah data yang ada, sekitar 226 kepala keluarga (KK) akan menerima bantuan sebesar Rp. 600.000 per bulan selama tiga bulan, terhitung mulai dari bulan April hingga Juni.

### Pelaksanaan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT)



Sumber: Dokumentasi Internal Desa Bojongkunci

### Pelaksanaan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT)



Sumber: Dokumentasi Internal Desa Bojongkunci

Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang dilaksanakan oleh Desa Bojongkunci, Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung, telah berkontribusi

dalam menurunkan angka kemiskinan di Kabupaten Bandung, seperti yang terlihat pada data dalam tabel berikut.

**Tabel 2.2**  
**Garis Kemiskinan, Jumlah dan Presentase Penduduk Miskin 2017-2019 di Kabupaten Bandung**

Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Presentase Penduduk Miskin	Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Presentase Penduduk Miskin di Kabupaten Bandung		
	2017	2018	2019
Garis Kemiskinan (rupiah/kapita/bulan)	310 569,00	334 929,00	345 177,00
Jumlah Penduduk Miskin (ribu)	268,00	246,10	232,20
Persentase Penduduk Miskin	7,36	6,65	5,94

Sumber: BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Bandung

Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) menjadi salah satu upaya untuk mengurangi tingkat kemiskinan di Kabupaten Bandung. Data pada tahun 2017 menunjukkan bahwa garis kemiskinan di Kabupaten Bandung adalah sebesar 310.569,00, dengan jumlah penduduk miskin sebanyak 268,00 dan presentase penduduk miskin sebesar 7,36. Pada tahun 2018, garis kemiskinan meningkat menjadi 334.929,00, namun jumlah penduduk miskin mengalami penurunan menjadi 246,10, dengan presentase penduduk miskin sebesar 2,20. Pada tahun 2019, garis kemiskinan kembali meningkat menjadi 345.177,00, tetapi jumlah penduduk miskin turun menjadi 232,20, dengan presentase penduduk miskin sebesar 5,94.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2017 hingga 2019, Kabupaten Bandung mengalami penurunan garis kemiskinan, jumlah penduduk



miskin, dan presentase penduduk miskin secara berturut-turut. Program BLT menjadi salah satu faktor yang membantu dalam memberantas kemiskinan di Kabupaten Bandung.

**Tabel 2.3**  
**Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Presentase Penduduk Miskin 2020-2022 di Kabupaten Bandung**

Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Presentase Penduduk Miskin	Garis Kemiskinan, Jumlah, dan Presentase Penduduk Miskin di Kabupaten Bandung		
	2020	2021	2022
Garis Kemiskinan (rupiah/kapita/bulan)	367 403,00	378 819,00	398 884,00
Jumlah Penduduk Miskin (ribu)	263,60	269,20	258,61
Persentase Penduduk Miskin	6,91	7,15	6,80

Sumber: BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Bandung

Berdasarkan data tahun 2020, garis kemiskinan di Kabupaten Bandung berada pada angka 367.403,00, dengan jumlah penduduk miskin sebesar 263,60 dan presentase penduduk miskin sebesar 6,91. Pada tahun 2021, garis kemiskinan meningkat menjadi 378.819,00, dengan jumlah penduduk miskin sebesar 269,20 dan presentase penduduk miskin sebesar 7,15. Kemudian, pada tahun 2022, tercatat garis kemiskinan mencapai angka 398.884,00, dengan jumlah penduduk miskin sebesar 258,61 dan presentase penduduk miskin sebesar 6,80.

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 hingga 2022, terjadi peningkatan garis kemiskinan di Kabupaten Bandung. Meskipun jumlah penduduk miskin mengalami fluktuasi, presentase penduduk miskin cenderung

stabil. Hal ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih intensif dalam mengatasi masalah kemiskinan di wilayah tersebut guna mencapai penurunan garis kemiskinan yang signifikan.

## 2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu konsep atau metode yang membantu individu atau kelompok dalam mengatur dan menganalisis pemikiran serta informasi dengan cara terstruktur dan sistematis. Dalam kerangka berpikir, ide atau konsep ditempatkan dalam struktur tertentu untuk mempermudah pemahaman. Hal ini membantu dalam menghubungkan sebab-akibat, menjernihkan pemikiran, dan mengembangkan solusi atau strategi yang efektif.

Dengan menggunakan kerangka berpikir, seseorang dapat mengidentifikasi masalah, mengumpulkan dan menganalisis informasi relevan, mengembangkan konsep terkait, serta menyusun argumen atau rekomendasi yang logis dan terstruktur. Kerangka berpikir membantu meningkatkan kualitas analisis dan memperkuat dasar pemikiran atau argumen yang disampaikan.

Uma Sekaran dalam **Sugiyono (2014:60)** mengemukakan bahwa:

“Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variable yang akan diteliti.”

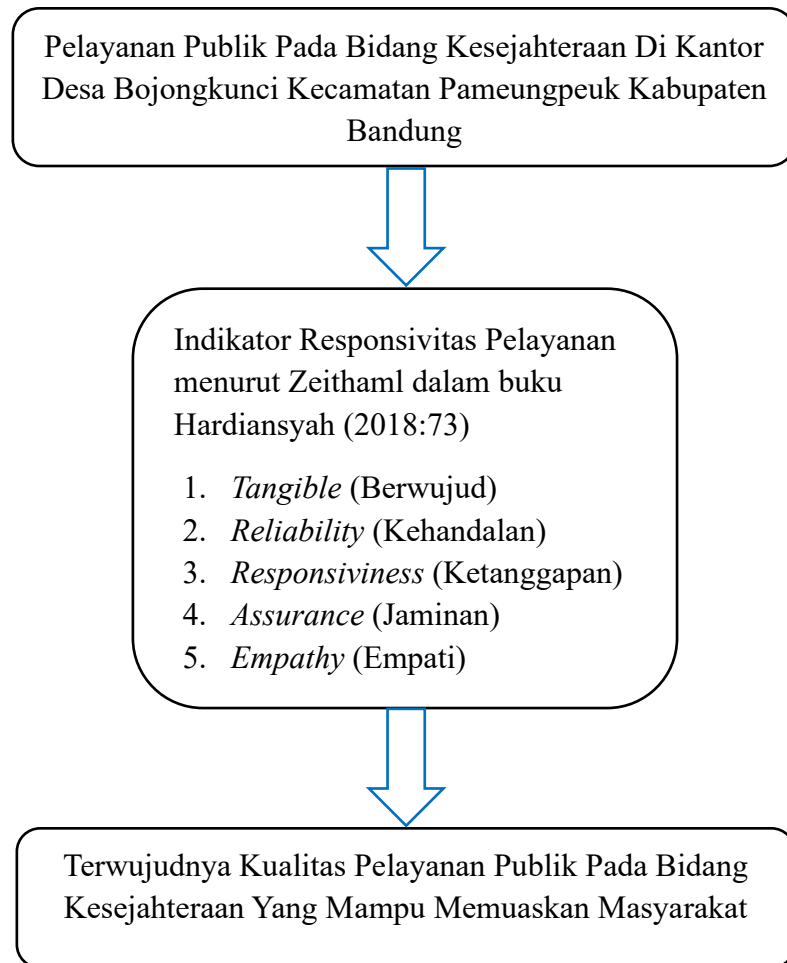
Pada penelitian ini penulis mengambil suatu teori yang akan menjadi kerangka acuan dan pedoman dari alur penelitian ini. Untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Kantor Desa BojongKunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung, penulis menggunakan teori dari kualitas pelayanan publik menurut **Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:73)** menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan dimensi responsivitas yang dimana terdapat 5 indikator, yaitu:

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 individual terhadap pelanggan.

Dengan memperhatikan dimensi diatas yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, pelayanan publik dapat ditingkatkan untuk mencapai tujuan terwujudnya pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Pengembangan dan perbaikan dalam setiap indikator tersebut menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dari segi tampilan fisik, kehandalan, tanggap terhadap kebutuhan, memberikan jaminan keamanan, maupun menunjukkan empati terhadap pelanggan. Dengan demikian, fokus pada ke lima dimensi diatas menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencapai kepuasan masyarakat.

## 2.1 Gambar Kerangka Berpikir



## 2.3 Proposisi

1. Terwujudnya Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Desa BojongKunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung ini akan berjalan secara optimal apabila didasarkan pada *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

2. Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan Di Desa Bojongkunci Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung masih belum berjalan efektif karena terdapat hambatan pada impleentasinya.