

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 penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai landasan teori untuk menyimpulkan kerangka berpikir dan proposisi

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya peneliti dalam rangka mencari bandingan dalam suatu penelitian. Kajian penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam memposisikan serta menunjukkan orisinalitas sebuah penelitian. Kajian penelitian terdahulu juga dapat membantu peneliti untuk menemukan inspirasi baru, walaupun lokasi dan masalahnya tidak sama persis tetapi itu sangat membantu peneliti agar bisa menemukan sumber-sumber pemecahan masalah dalam penelitian.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan sebuah penelitian. Berikut beberapa kajian penelitian terdahulu

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	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	Teknik analisis data diperoleh melalui : 1. Pengamatan (observasi) 2. Wawancara 3. Dokumentasi
2.	Nor Janah Susanti (2021)	Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Teknik analisis data diperoleh melalui : 1. Pengamatan (observasi) 2. Wawancara 3. Dokumentasi

3.	Ishak Runi (2020)	Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Rampi Kecamatan Rampi Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan	Teoti Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Teknik analisis data diperoleh melalui : 1. Pengamatan (observasi) 2. Wawancara 3. Dokumentasi
4.	Pirda Pertiwi (2023)	Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Di Desa Kapidi Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan	Rosni (2017:58)	Kualitatif	Deskriptif	Teknik analisis data diperoleh melalui : 1. Pengamatan (observasi) 2. Wawancara 3. Dokumentasi

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Pertama, 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.

Kedua, 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 untung 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.

Ketiga, 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 Rumi 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 Cikuncung Kecamatan Cikuncung Kabupaten Bandung.

Keempat, 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 Mappedaceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan, sedangkan tempat penelitian peneliti yaitu di Desa Cikancung Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan objek yang dikaji oleh peneliti, maka judul penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung“** layak untuk dikaji dan diteliti. Setelah memahami hasil penelusuran terdahulu maka, dapat diketahui tingkat keaslian dan keabsahan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Sehingga dengan demikian penelitian terdahulu menambah khazanah keilmuan yang dapat mendukung peneliti untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas dan orisinal. Serta adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan panduan di dalam melakukan penelitian.

2.1.2 Kajian Terhadap *Grand Theory*

Teori umum atau grand theory menurut hemat saya merupakan landasan teori yang menjadi acuan dan mencakup berbagai teori lain di dalamnya yang kemudian akan dijabarkan lebih lanjut dan lebih dalam terkait suatu ilmu pengetahuan atau suatu kajian. Dalam hal penguatan teori, **Charles Wright Mills dalam bukunya yang berjudul "*The Sociological Imagination*"** dilansir pada halaman online Wikipedia, ia menjelaskan bahwa :

“grand theory is a term to refer to the form of highly abstract theorizing in which the formal organization and arrangement of concepts takes priority over understanding the social world. In his view, Grand Theory was more or less separated from the concrete concerns of everyday life and its variety in time and space.”

Atau dapat diterjemahkan bahwa grand theory adalah sebuah istilah untuk menunjukkan bentuk teori abstraksi tinggi yang mana pengaturan formal dan susunan dari konsep-konsep itu lebih penting dibandingkan pengertian terhadap dunia sosial. Dalam pandangannya, grand theory kurang lebih dipisahkan dari perhatian nyata kehidupan sehari-hari dan berbagai variasinya dalam ruang dan waktu.

Administrasi publik menjadi landasan teori secara umum yang kemudian akan berkaitan dengan teori dari intisari kajian lain yang lebih rinciterhadap Kualitas Pelayanan Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung.

2.1.2.1 Pengertian Administrasi

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. 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.

Misalnya, **Ulbert Silallahi** mengkaji administrasi dalam arti luas **dalam bukunya *Studies on Administrative Sciences (2016:7)***:“Administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.”

Menurut definisi para ahli, administrasi adalah bentuk kerjasama manusia di mana rencana dikembangkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

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.

Administrasi didefinisikan sebagai berikut oleh **Ulbert Silallahidalam bukunya *The Study of Administrative Sciences (2016:5)***:

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

Dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah pengumpulan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis untuk memudahkan dalam memperoleh data pada saat dibutuhkan di kemudian hari.

Untuk itu peneliti mengacu pada konsep administrasi **Siagian (2003:2)** yang tertuang dalam buku *Administrasi Pembangunan*, yang menjelaskan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut **Felix A. Nigro dan Lloyd G. (1970:21)** Nigro yang dikutip dalam buku **Pasolong, n.d, (2019)** yang berjudul “Teori Administrasi Publik”, mengemukakan bahwa sebagai berikut:

1. *(Public Administration) is Cooperative group effort in public setting.* (Administrasi Publik) adalah suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. *(Public Administration) covers all three branches: executive, legislative and judicial, and their interrelationships.* (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislative dan yudikatif serta hubungan di antara mereka.
3. *(Public Administration) has an important role formulating of public policy and is thus a part of the political process.* (Administrasi Publik) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. *(Public Administration) is cosely associated with numerous private groups and individuals in providing services to the community.* (Administrasi Publik) sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

5. *(Public Administration) is different in significant ways from private administration.* (Administrasi Publik) dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu tindakan yang berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik serta berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengerjakan tugas-tugas pemerintah yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Kehadiran administrasi dalam suatu negara merupakan suatu keharusan dan kebutuhan; administrasi adalah kumpulan norma dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Administrasi adalah kumpulan peraturan dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Namun, itu diubah menjadi layanan yang disponsori negara. Sekalipun Negara benar-benar diselenggarakan untuk kepentingan rakyat, masyarakat dapat dianggap sebagai Negara di satu pihak, dengan kepentingan masyarakat umum dilayani oleh pemerintah di pihak lain, sepanjang hal ini dilakukan sesuai dengan standar moral agama.

Menurut **Gordon**, sebagaimana diceritakan **Syafie** dalam buku **Ilmu Administrasi Publik (2006:25)**, berikut komentarnya:

“Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan”.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik terhubung dengan eksekutif, yudikatif, dan legislatif karena saran yang diberikan oleh ahli yang bersangkutan. Berbagai macam masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah adalah bagian dari fokus administrasi publik pada pembuatan dan pelaksanaan kebijakan. Jadi pada intinya tujuan dari administrasi adalah untuk kepentingan manusia sebagai sumber berjalannya administrasi yang sangat berhubungan dengan organisasi dalam perannya.

2.1.2.3 Pengertian Organisasi

Manusia pada hakikatnya tidak akan mampu hidup sendiri dan hampir sebagian besar tujuannya hanya dapat terpenuhi, apabila yang bersangkutan ada hubungannya dengan orang lain. Maka tidak heran, kalau orang lebih banyak berinteraksi dan berkomunikasi dan saling mempengaruhi satu sama lain untuk memenuhi kebutuhannya, ketimbang hidup sendiri. Jadi, untuk menghilangkan kekurangan seseorang individu dalam mencapai tujuannya, maka ia perlu melibatkan diri dengan beberapa kelompok atau organisasi. Karena itu organisasi terbentuk, memang dibutuhkan oleh manusia untuk mencapai tujuan.

Organisasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *organize* yang berarti membangun atau membentuk suatu kesatuan dari bagian-bagian yang berkaitan satu dengan yang lain. Dilihat dari segi ini, organisasi bisa berarti organisme, yang melakukan organizing, dan bisa juga berarti keluaran (produk output) organizing. Organisasi menurut **John D. Millet (1954)** yang dikutip buku **Inu Kencana Syafie, et.al, (2017)** yang berjudul “Ilmu Administrasi”, mengemukakan bahwa

“Organization is the structural framework within which the work of many individuals is carried on for the realization of common purpose. (Maksudnya organisasi adalah sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama).”

Berdasarkan definisi bahwa organisasi kerangka dimana kumpulan orang-orang bekerja dalam mencapai tujuan bersama.

Organisasi menurut **Dwight Waldo (1955)** yang dikutip buku **Inu Kencana Syafiie, et.al, (2017)** yang berjudul “Ilmu Administrasi”, mengemukakan bahwa

“organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelations in a administrative system. (Maksudnya organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang pada suatu sistem administrasi).”

Berdasarkan teori diatas bahwa organisasi suatu organ yang dimana di dalamnya memiliki kewenangan serta budaya hubungan antara orang-orang dalam suatu sistem yang di dalamnya tercakup administrasi.

Organisasi menurut **Luther Gulick** yang dikutip buku Inu **Kencana Syafiie, et.al, (2017)** yang berjudul “Ilmu Administrasi”

“Organization is the means of interrelating the subdivisions of work by allotting the to man who are placed in a structure of authority, so that the work may be coordinated by orders of superiors to subordinates, reaching from the top to the bottom of the entire enterprise. (Maksudnya, organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan, jadi demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha).

Dari beberapa definisi diuraikan penulis berpendapat bahwa organisasi antara lain yaitu:

- 1) Organisasi sebagai wadah tempat terselenggaranya administrasi
- 2) Di dalam organisasi terdapat hubungan antara dua orang atau lebih, baik individu maupun kelompok
- 3) Adanya kerjasama dan pembagian tugas
- 4) Melakukan proses aktivitas yang sesuai dengan kinerja dan kewenangan yang diberikannya
- 5) Adanya tujuan bersama – sama yang ingin di capai.

Dalam organisasi terdapat sekumpulan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya untuk pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi, maka dalam mencapai tujuan dan sasarannya sebuah organisasi memiliki prinsip untuk melakukan pencapaian tujuan organisasi.

2.1.3 Kajian Terhadap *Middle Theory*

Middle Theory merupakan turunan dari landasan teori sebagai teori induk atau grand theory, yang kemudian menjadi teori penghubung objek kajian pada teori aplikasi. Batang teori atau middle theory pada objek kajian ini adalah teori yang menyangkut dengan persoalan Pelayanan Publik.

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili oleh pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan 15 pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan kepada masyarakat berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Maka dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

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

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

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

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, penyedia layanan harus mematuhi standar layanan secara ketat. Untuk mencapai tingkat kepuasan ini, pelayanan publik yang terampil harus digunakan. Prinsip-prinsip untuk memberikan pelayanan publik dapat diringkas dengan cara berikut oleh **Sinambela et al. (2011:6)**:

- a. Keterbukaan dan transparansi Semua pihak yang menginginkan informasi dapat mengaksesnya, dan disajikan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.
- b. Transparansi dan Akuntabilitas Pengurangan yang diizinkan secara hukum dari penghasilan kena pajak, sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang saat ini.
- c. Bersyarat: Tergantung pada kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, sambil memastikan bahwa efisiensi dan efektivitas tetap diperhatikan
- d. Penting untuk mempertimbangkan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Terlibat dalam proses Meningkatkan pelayanan publik dengan memasukkan masukan dan tujuan masyarakat, kebutuhan, dan harapan ke dalam proses implementasi

- e. Ini berarti bahwa "persamaan hak" berarti "tidak diskriminatif" dalam arti tidak membedakan ras atau agama atau warna kulit atau status sosial atau status ekonomi.
- f. Merupakan tanggung jawab kedua belah pihak untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kemitraan pelayanan publik.

Sebagaimana tertuang dalam **Permenpan RB No. 15 Tahun 2014**, Tentang Pedoman Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi intai, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut: keterbukaan dan akuntabilitas; partisipasi dan kesetaraan; perimbangan hak individu dengan tanggung jawab masyarakat; profesionalisme; aksesibilitas, dan kenyamanan. Ingat juga, bahwa cita-cita pelayanan publik harus dipatuhi.

2.1.3.2 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Karena masyarakat bersifat dinamis dan kritis, pelayanan publik harus mampu beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan publik pada waktu tertentu. Pemerintah harus bekerja dengan berbagai pemangku kepentingan dalam situasi ini. Agar harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terpenuhi. Serangkaian tindakan terpadu yang sederhana, jelas, lancar, tepat, menyeluruh, wajar, dan ekonomis dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, penyedia layanan harus mematuhi standar layanan secara ketat. Untuk mencapai tingkat kepuasan ini, pelayanan publik yang terampil harus digunakan. Prinsip-prinsip untuk memberikan pelayanan publik dapat diringkas dengan cara berikut oleh **Sinambela et al. (2011:6)**:

- a) Keterbukaan dan transparansi Semua pihak yang menginginkan informasi dapat mengaksesnya, dan disajikan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.
- b) Transparansi dan Akuntabilitas Pengurangan yang diizinkan secara hukum dari penghasilan kena pajak, sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang saat ini.
- c) Bersyarat: Tergantung pada kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, sambil memastikan bahwa efisiensi dan efektivitas tetap diperhatikan
- d) Penting untuk mempertimbangkan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Terlibat dalam proses Meningkatkan pelayanan publik dengan memasukkan masukan dan tujuan masyarakat, kebutuhan, dan harapan ke dalam proses implementasi
- e) Ini berarti bahwa "persamaan hak" berarti "tidak diskriminatif" dalam arti tidak membedakan ras atau agama atau warna kulit atau status sosial atau status ekonomi.
- f) Merupakan tanggung jawab kedua belah pihak untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kemitraan pelayanan publik.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

mengatur tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh **Eny Kusdarini (2011)**, yang memuat 12 asas, antara lain sebagai berikut:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik berkualitas baik jika memenuhi prinsip-prinsip berikut:

keterbukaan dan akuntabilitas; partisipasi dan kesetaraan; perimbangan hak

individu dengan tanggung jawab masyarakat; profesionalisme; aksesibilitas, dan kenyamanan. Ingat juga, bahwa cita-cita pelayanan publik harus dipatuhi.

2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pejabat pemerintah menempatkan prioritas tinggi pada kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Standar layanan harus didefinisikan dan tersedia untuk umum agar dapat memberikan tingkat kepercayaan kepada penerima layanan. Menurut **Permenpan RB No. 15 Tahun 2014**, Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik :

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Rangka menciptakan standar pelayanan, diperlukan persyaratan tertentu yang diatur lebih lanjut dalam **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009**. Contoh komponen standar pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a. Aturan dan peraturan yang menjadi dasar dari sistem hukum.
- b. Indikasi apa yang harus dilakukan Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi agar dapat mengelola jenis layanan tertentu dengan benar.
- c. Sistem, teknik, dan proses menguraikan prosedur untuk penyedia dan penerima layanan, termasuk keluhan, mengenai layanan yang dibekukan.
- d. Kapan proyek akan selesai. Untuk setiap layanan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh prosedur layanan dinyatakan.
- e. Biaya dan biaya Anggota komunitas setuju untuk membayar biaya kepada penyedia layanan sebagai imbalan untuk mengelola dan/atau menerima layanan dari penyedia.
- f. Produk layanan: Layanan yang diberikan dan diterima memenuhi persyaratan kontrak.
- g. Peralatan dan fasilitas pelayanan bagi penduduk rentan termasuk dalam kategori infrastruktur, peralatan, dan fasilitas ini.
- h. Kemampuan untuk berhasil mengimplementasikan suatu rencana Beberapa kompetensi pelaksana meliputi penguasaan keahlian, bakat, dan pengalaman.
- i. Saya mengacu pada kontrol internal saya. Pengendalian proses menjadi tanggung jawab ketua kelompok atau atasan langsung pelaksana.
- j. Terdapat protokol yang ditetapkan untuk memastikan keamanan dan tindak lanjut pengaduan, serta untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani dengan segera.
- k. Jumlah pelaksana dan sumber daya yang cukup untuk menangani beban kerja
- l. Layanan dijamin akan diberikan sesuai dengan standar dan persyaratan yang ditetapkan perusahaan.
- m. Janji dan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan kemungkinan ketidakpastian, dalam bentuk janji dan janji
- n. Evaluasi kinerja pelaksana Evaluasi dilakukan untuk melihat apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Ringkasnya, penetapan standar pelayanan publik berfungsi sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi

tersebut. Masyarakat harus dapat memperoleh layanan yang memenuhi kebutuhan dan proses yang mereka puas tanpa membebani kapasitas masyarakat untuk mengakses layanan.

2.1.3.4 Jenis-jenis Pelayanan

Berbicara tentang pelayanan tanpa memikirkan manusia, karena pelayanan sangat erat kaitannya dengan tuntutan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia perlu disediakan sarana yang seluas-luasnya. jangkauan pelayanan karena kebutuhan hidup manusia yang luas. Kepentingan berperan dalam terselenggaranya pelayanan publik atau publik, dan kepentingan tersebut dapat bermacam-macam bentuknya, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang luas.

Dari sudut pandang kegiatan ekonomi, **Fitzsmmons (1999: 7)** membedakan lima jenis pelayanan publik. Di bawah ini adalah spesifikasinya:

- a. Kegiatan konsultasi, jasa keuangan, dan perbankan semuanya termasuk dalam kategori luas layanan bisnis.
- b. Contohnya termasuk penjualan, peralatan, dan aktivitas pemeliharaan.
- c. Operasi jasa di bidang transportasi dan komunikasi termasuk dalam kategori ini.
- d. Restoran dan bisnis perawatan kesehatan adalah contoh layanan sosial dan pribadi.

Menurut **Lembaga Administrasi Negara (1998)**, layanan berikut ini termasuk dalam jangkauan barang publik dan layanan yang tersedia untuk masyarakat umum:

- a. Pajak daerah, retribusi daerah, dan layanan imigrasi semuanya dianggap sebagai bagian dari kategori layanan pemerintah yang lebih besar. Ini termasuk Kartu Keluarga/KTP dan IMB.

- b. Misalnya, jalan, jembatan, pelabuhan, dan prasarana lainnya merupakan bagian dari jasa pembangunan, yaitu pelayanan masyarakat yang memungkinkan individu masyarakat terlibat dalam kehidupan sehari-hari sebagai anggota masyarakat.
- c. Perusahaan jasa utilitas menyediakan listrik, air, telepon, dan transportasi, hanya untuk beberapa nama.
- d. Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa menyediakan layanan ini, yang menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah (UNDP).
- e. Ada penekanan yang lebih tinggi pada kegiatan sosial, seperti kesehatan dan pendidikan dan pekerjaan dan penjara dan panti asuhan serta lembaga dan organisasi lain semacam itu.

Beberapa layanan yang diberikan oleh fasilitas layanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Dengan menghemat waktu, proses pelaksanaan pekerjaan dapat menjadi lebih efisien.
- 2) Produk dan layanan dapat ditingkatkan dua kali lipat efisiensinya saat ini.
- 3) Ketika produk diberikan kepada pelaku jasa dalam pengaturan yang tepat, dapat dipastikan bahwa ukuran dan kualitas produk tepat.
- 4) Menciptakan rasa aman dan nyaman;
- 5) Penting untuk membuat penyelenggara merasa berhasil dan mengurangi sifat emosionalnya sendiri

Keberagaman kegiatan dan format pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat luas ditunjukkan oleh beragamnya sudut pandang dalam pendistribusian pelayanan tersebut. Semua pihak harus terlibat dalam menangani masalah pelayanan publik dalam satu pemerintahan: pemerintah yang memberikan pelayanan dan masyarakat yang menerimanya. Ini adalah topik yang kompleks, dan membutuhkan kerja sama mereka.

2.1.3.5 Unsur-unsur Pelayanan

Untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan, banyak komponen yang harus di satukan agar dapat efektif. Berikut adalah daftar yang diberikan oleh

Moenir (2002:8):

- a. Untuk menyebutkan beberapa saja, ada sistem, pendekatan, dan prosedur. Informasi, protokol, dan strategi harus tersedia untuk menjamin bahwa layanan diberikan semulus mungkin dalam bisnis layanan.
- b. Masalah kepegawaian dan administrasi Di pihak staf, pelaksanaan peralatan dalam pelayanan lebih diteliti dengan seksama. Sebagai profesional jasa, pegawai pemerintah diharapkan menunjukkan perilaku profesional dan menerima kritik dari klien mereka atau masyarakat luas.
- c. Sarana dan prasarana dalam kondisi baik. Peralatan dan ruang kerja, serta akses ke fasilitas servis, sangat penting untuk layanan. Ruang tamu, tempat parkir, dan lain sebagainya hanyalah beberapa kebutuhan saja.
- d. masyarakat adalah klien. Demografi orang yang menggunakan layanan ini sama beragamnya dengan orang yang menggunakannya.

Upaya penyedia layanan, kejelasan informasi, dan proses yang mendasar dan mudah, semuanya diperlukan agar setiap layanan publik dapat berjalan dengan lancar. Penggunaan sistem antrean merupakan salah satu contoh bagaimana polisi menjamin pelayanan diberikan tepat waktu. Selain itu, penting untuk diingat bahwa layanan berkualitas tinggi hanya dapat diberikan oleh tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi. Layanan pelanggan dijamin oleh petugas yang berpengalaman di bidangnya dan memiliki kualifikasi yang sesuai untuk menjalankan tugasnya. Untuk menjamin kepuasan pelanggan, diperlukan tenaga pelayanan yang profesional. petugas harus bersikap ramah dan sabar terhadap pelanggannya selain bersikap profesional, mengingat keragaman penduduk dalam hal pendidikan dan kecenderungan perilaku.

Ada komponen pendukung penting lainnya seperti sarana dan prasarana. Pengguna jasa harus merasa aman dan tenteram dalam sarana dan prasarana umum yang disediakan oleh pejabat publik agar masyarakat dapat menggunakannya. Juga akan lebih mudah bagi polisi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

umum jika tersedia sarana dan prasarana yang lengkap. Pada bagian akhir, fokus diberikan pada peran masyarakat sebagai konsumen jasa. Aparat penegak hukum memiliki tanggung jawab untuk menyediakan publik dengan layanan berkualitas tinggi. Namun, masyarakat memiliki kewajiban untuk mengikuti norma-norma pelayanan yang ditetapkan oleh petugas dalam rangka menjaga keseimbangan hak dan kewajiban baik bagi pengguna jasa maupun penyedia jasa di masyarakat, selain memiliki hak.

2.1.3.6 Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan publik hanya dapat berjalan sesuai rencana jika faktor-faktor pendukungnya memadai dan dapat dioperasikan dengan sukses dan efisien. Proses layanan dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, yang masing-masing memainkan fungsi spesifik tetapi saling memperkuat dalam menjamin layanan berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dimungkinkan ketika masing-masing elemen ini selaras.

Menurut **Moenir (2002)**, penyediaan jasa bergantung pada enam faktor yang berbeda, antara lain:

- 1) Konstituen utama Kesadaran, Keadaan jiwa seseorang dapat dicapai melalui komponen kesadaran ini, yang merupakan titik di mana banyak aspek berkumpul untuk membantu seseorang memperoleh kepercayaan pada bakatnya sendiri, kedamaian, keteguhan hati, dan keselarasan jiwanya. Mengetahui sesuatu memudahkan seseorang untuk lebih berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan yang sedang dihadapi.
- 2) Komponen dua: aturan praktis Semua tugas yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang membutuhkan penggunaan aturan. Akibatnya, setiap aturan memiliki efek, apakah itu positif atau negatif. Aturan ini dapat diingat ketika seseorang membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan selanjutnya.

- 3) Aspek organisasi tidak hanya meliputi struktur organisasi, tetapi juga pelaksanaan cara kerja organisasi. Akibatnya, organisasi harus memiliki sistem, prosedur, dan strategi untuk memfasilitasi mekanisme kerja.
- 4) Pendapatan seseorang adalah suatu bentuk kompensasi atas usaha dan ide-ide yang telah dimasukkan orang lain ke dalam usaha mereka. Kompensasi diberikan dalam bentuk uang, hadiah, atau penggunaan fasilitas dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- 5) Faktor kemampuan harus dihitung untuk setiap karyawan untuk menetapkan sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas untuk menyediakan barang atau jasa yang memenuhi harapan konsumen.
- 6) Lokasi fasilitas pelayanan, Komponen fasilitas memuat segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berperan sebagai alat penunjang utama dalam pelaksanaan penyelesaian proyek dan dimaksudkan untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.

Menurut Kasmir (2006:3) Ada sejumlah faktor penting yang mengarah pada pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan di antaranya disiplin waktu dan disiplin kerja

Fasilitas layanan memainkan berbagai fungsi, termasuk:

- a. Jadikan pekerjaan lebih efisien dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan produktivitas.
- b. Meningkatkan produktivitas total barang dan jasa sangat penting.
- c. Tentukan pilihan terbaik dan paling aman untuk Anda.
- d. Memberikan rasa aman bagi mereka yang diserang.
- e. Untuk mengurangi dampak emosional dari skenario, penting bagi individu yang tertarik untuk merasa bahagia.

Terlepas dari apakah layanan itu lisan, tertulis, atau berbasis gerakan/tindakan, keenam faktor ini semua bekerja sama untuk memastikan implementasi layanan sebaik mungkin, baik lisan, tertulis, atau berbasis gerakan/tindakan.

Mengadopsi peningkatan kualitas yang berkelanjutan memerlukan sejumlah faktor, menurut **Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2005:75)**. “Kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, penilaian, komunikasi, serta apresiasi dan pengakuan adalah enam komponen yang perlu diperhatikan.”

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan memperhatikan komponen-komponen pendukungnya agar dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor seperti kesadaran masyarakat, faktor peraturan, faktor organisasi, faktor penghargaan atau gaji, faktor kemampuan di tempat kerja, faktor yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, serta komunikasi dan pendidikan untuk menjamin keselamatan dan kesehatan kerja. layanan yang efektif.

2.1.3.7 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik merupakan tanggung jawab instansi pemerintah. Instansi pemerintah federal dan negara bagian, serta badan usaha milik daerah (BUMD), semuanya termasuk dalam kata "lembaga pemerintah" untuk tujuan yang menentukan ini. Layanan publik membantu berbagai entitas, termasuk individu, kelompok, pemerintah, dan perusahaan.

Karena masyarakat kurang mengharapkan lembaga pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai agen barang publik, maka kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik, yang juga dikenal sebagai pelayanan publik, dianggap kurang mampu. **Menurut Ahmad (1999: 53)**

"birokrasi" adalah istilah untuk semacam orang yang dimaksudkan untuk melakukan tanggung jawab administratif yang luas dengan

mengatur secara cermat pekerjaan banyak orang secara berkelanjutan.”

Sebagai sebuah konsep, birokrasi bukanlah hal yang buruk. Organisasi birokrasi memiliki pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas, yang menjamin bahwa setiap komponen birokrasi memiliki kewajiban dan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Metode dan prosedur menentukan bagaimana pekerjaan diselesaikan dalam birokrasi sehingga tujuan individu yang bekerja di sana dapat terwujud. Dalam organisasi birokrasi, segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berwenang, oleh karena itu protokol yang berlaku untuk individu tertentu harus dipatuhi.

Contoh karakteristik birokrasi yang diinginkan antara lain sebagai berikut, menurut **Ahmad (1999: 53)**.

- a) Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b) Adanya hierarki jabatan,
- c) Adanya pengaturan sistem yang konsisten,
- d) Prinsip formalistic impersonality,
- e) Penempatan berdasarkan karier,
- f) Prinsip rasionalitas.

Pemberlakuan otonomi daerah diharapkan dapat memberikan dampak yang cukup besar bagi perkembangan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, desentralisasi kewenangan dari tingkat nasional ke daerah memungkinkan pemberian layanan dilakukan dengan rute birokrasi yang lebih pendek dan memungkinkan pemerintah daerah untuk berinovasi dalam pemberian layanan dan peningkatan kualitas.

Organisasi dapat melakukan hal-hal berikut berdasarkan **Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**:

- a. Untuk melaksanakan tugas seseorang tanpa campur tangan dari orang lain yang tidak melakukan tugasnya.
- b. Bersama-sama, kita bisa berbuat lebih banyak.
- c. Memiliki anggaran untuk pembiayaan pelayanan publik adalah suatu keharusan.
- d. Menjamin bahwa pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan realitas pelayanan publik dipertahankan selama pelaksanaan.
- e. Menolak tuntutan layanan yang ilegal atau tidak etis.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik mengamanatkan agar penyelenggara mematuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk menetapkan standar layanan, metode berikut harus digunakan:
- b. menyusun, menetapkan, dan menyebarluaskan iklan layanan;
- c. Mengidentifikasi dan menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Penyediaan gedung, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik antara lain untuk menciptakan iklim pelayanan.
- e. Peran lainnya adalah memberikan pelatihan berkualitas tinggi yang sesuai dengan standar pelayanan publik.

Penyedia layanan publik dapat didefinisikan sebagai setiap lembaga administrasi negara yang didirikan oleh undang-undang untuk tujuan memberikan layanan publik. Dalam hal tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan publik, badan tersebut harus memberikan perhatian khusus pada undang-undang dan peraturan yang sesuai.

2.1.4 Kajian Terhadap Operasional Theory

2.1.4.1 Kualitas Pelayanan Publik

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

Menurut Kotler dan Amstrong (2006:225) :

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

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

Salah satu cara bisnis mencoba memastikan pelanggannya senang adalah dengan menawarkan layanan terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu menawarkan layanan yang baik juga jika klien berpikir mereka telah menerima layanan yang baik. Ketika datang ke layanan pelanggan, penting untuk memikirkannya dalam hal interaksi sosial, daripada komoditas yang dapat didefinisikan secara objektif.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.

Terjemahan **Tjiptono** tentang gagasan kualitas **Goetsch dan Davis (2005: 101)** mengungkapkan bahwa kualitas didefinisikan sebagai, “Kualitas merupakan

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

Tjiptono (2005:60) mengutip **Wyckcof dan Lovelock** dalam bukunya tentang subjek, yang mengatakan bahwa “kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama: rasa hormat yang diberikan kepada penyedia dan kesan orang lain terhadap penyedia.”

Layanan yang dihormati pelanggan adalah layanan yang dijunjung tinggi. Secara umum diterima bahwa kualitas layanan dapat digambarkan sebagai sangat baik jika layanan yang diterima atau dianggap (dirasakan) memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, ketika kualitas layanan lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang dirasakan juga lebih rendah. Kualitas suatu layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Ini berarti bahwa individu yang ingin dipuaskan dengan layanan sama pentingnya dalam menentukan kualitasnya dengan mereka yang menyediakannya. Prinsip-prinsip tambahan pelayanan besar, sebagaimana digariskan oleh **Moenir (2002:205)**, antara lain:

- a. Sebelum memulai proyek, prosedur dan proses harus ditetapkan.
- b. Semua peserta dalam proses dan proses harus diberitahu tentang apa yang sedang terjadi.
- c. agar sesuai dengan proses dan metodologi yang ditentukan
- d. Perubahan dapat dilakukan setiap saat untuk menjamin bahwa proses dan prosedur ditinjau dan diperbarui sesuai kebutuhan oleh pimpinan.
- e. Sangat penting untuk menciptakan suasana yang mendukung pertumbuhan budaya organisasi untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

- f. Kualitas adalah tentang memenuhi persyaratan, keinginan, dan preferensi konsumen.
- g. Setiap anggota perusahaan dipandang sebagai rekan kerja oleh semua orang di perusahaan.

Keadaan saat ini, pemasaran dan layanan pelanggan tidak dapat dipisahkan.

Kualitas layanan yang diperoleh konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap pilihan mereka untuk memperoleh suatu produk, sehingga strategi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas layanan sangat penting.

Menurut **Kotler (2000:25)**, “kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.”

Sedangkan, menurut **Parasuraman dan Lupiyoadi (2008:17)**, terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan yang diharapkan
- b. Pelayanan yang diterima

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.

Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. **Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:57)** untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Realibility* (kehandalan)
- c. *Responsivess* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (berwujud) :

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, Indikatornya adalah :

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- b. Kemudahan dalam proses pelayanan
- c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- d. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Realibility* (kehandalan) :

kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (ketanggapan) :

kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

4. *Assurance* (jaminan) :

kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Empathy* (Empati) :

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan teori yang digunakan oleh peneliti sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Pada penyusunan penelitian ini, peneliti mengacu pada pendapat menurut para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan focus penelitian sebagai dasar pedoman yang mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif. Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti akan mengemukakan teori-teori dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran.

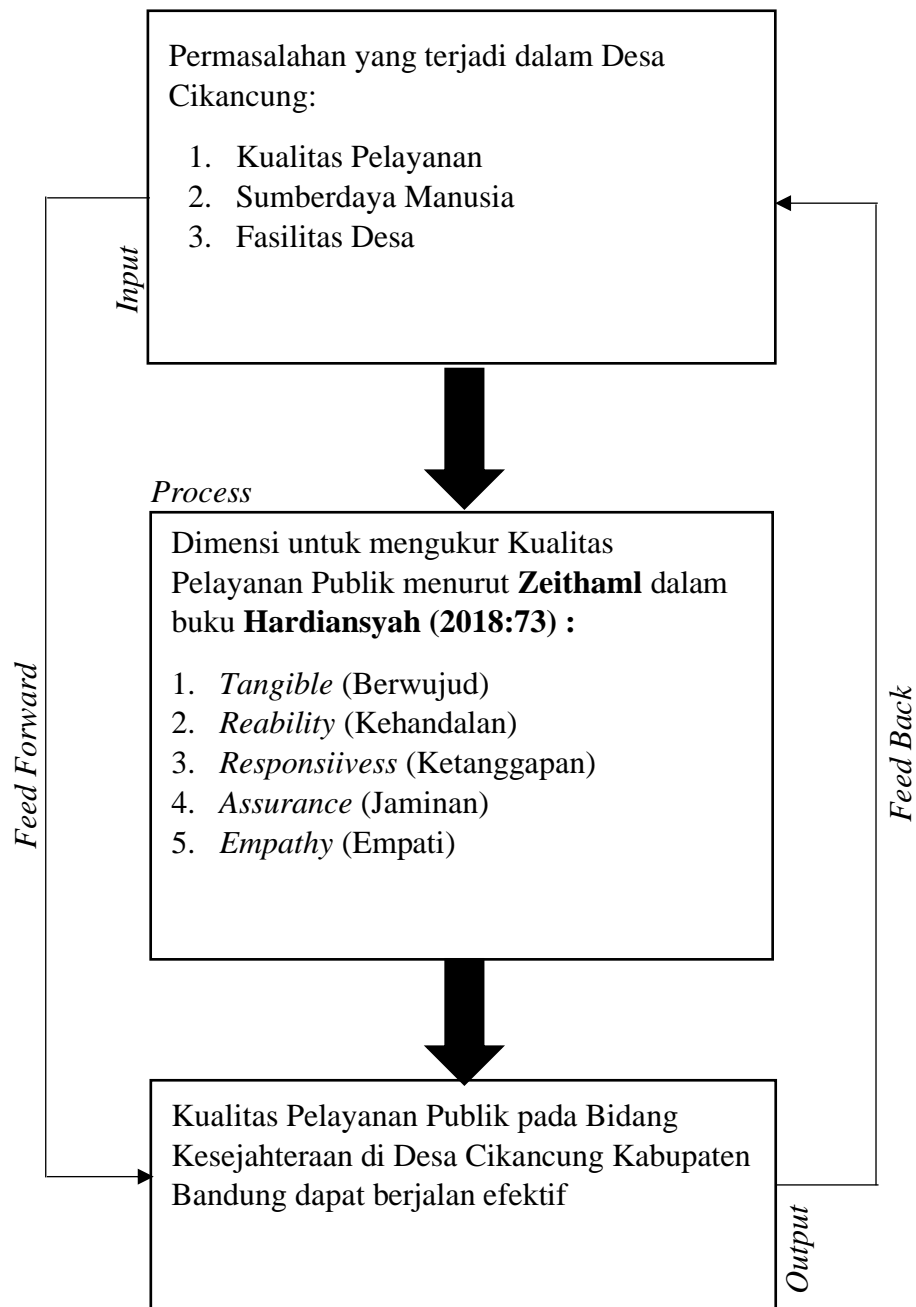
Berdasarkan ini, peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Desa Cikancung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh **Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63)** beserta yaitu meliputi :

1. *Tangible* (Berwujud) yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yang terdiri dari kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas dan informasi data yang benar dan keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yang terdiri dari merespons setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

4. *Assurance* (Jaminan) yang terdiri dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan.
5. *Empathy* (Empati) yang terdiri dari mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda - bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Selanjutnya peneliti menyampaikan melalui gambar kerangka berpikir pada gambar 2.1

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber : Peneliti, 2024

2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka berpikir, berikut ini proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung. Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Sejalan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, Maka dari itu peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Kesejahteraan di Desa Cikancung Kabupaten Bandung belum berjalan efektif. Kualitas Pelayanan Publik dapat terwujud apabila memperhatikan teori dan dimensi **Zeithaml (2018:73)** yaitu, *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *emphaty* (Empati).