

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN 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 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan. Tujuannya agar dapat mengetahui hasil penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang peneliti gunakan.

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

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Hilda Mahmudah (2023)	“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Kekerasan Seksual Pada Anak di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta”	Teori zetihaml	Kualitatif	Observasi	Wawancara, dokumentasi
2.	Yuda Ilyas Putra (2023)	Efektivitas Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) dalam mengedukasi Tingkat pernikahan dini di Kota Pekanbaru	Teori Campbell (Mutiarin, 2014,p. 14)	Kualitatif	Deskriptif	Pengumpulan data Observasi
3.	Yustanti(2020)	Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga	Teori Zeithaml	Kualitatif	Deskriptif	Observasi Wawancara Dokumentasi Analisis Data

		Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB)				
4.	Marsya Sabilla Boreel, Dine Meigawati,M. Rijal Amirulloh(2022)	“Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi” Jurnal Inovasi Penelitian	Teori Van Meter dan Van Horn	Kualitatif	Observasi	Wawancara Dokumentasi Catatan arsip

*Sumber : Data diolah peneliti 2024*

Pertama, berdasarkan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Kekerasan Seksual Pada Anak di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Purwakarta dengan Teori Zeithaml dalam bukunya yang berjudul kualitas pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa : masih kurangnya sarana prasarana khususnya dalam transportasi , serta belum ada rumah aman. Selain dari itu, masih kurangnya sosialisasi mengenai kekerasan seksual pada anak dan kurangnya sumber daya manusia dalam konselor pada anak juga kurangnya penggunaan dalam website

Kedua, Berdasarkan penelitian mengenai Efektivitas Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) dalam mengedukasi Tingkat pernikahan dini di Kota Pekanbaru dengan Teori Campbell (Mutiarin, 2014,p. 14) dapat diambil

kesimpulan sebagai berikut : dalam pelaksanaan program pernikahan dini di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat kota pekanbaru dapat dikatakan cukup efektif dimana dalam penentuan sasaran penerima orang tua, sekolah, PKK dan masyarakat dan bekerjasama dengan pemerintah kecamatan, dimana pemerintah sudah menyusun kebijakan-kebijakan dan strategi untuk 84 mempromosikan program di kota pekanbaru agar program mengedukasi pernikahan dini berjalan dengan baik dan berhasil

Ketiga, Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB) dengan Teori Zeithaml dalam Hardiansyah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : bahwa masih ada permasalahan yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama, keramahan pegawai yang dimana Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik dan terakhir terkait sarana dan prasarana yang belum memadai.

Ke empat, Berdasarkan penelitian mengenai “Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi” dengan Teori Van Meter dan Van Horn Standar atau

ukuran dan tujuan kebijakan dalam implementasi program PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) dalam upaya pencegahan kekerasan pada anak di Kota Sukabumi diketahui secara jelas oleh para staff Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat (DP2KBP3A) Kota Sukabumi maupun para pengurus PUSPAGA. Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis terdapat pada isu permasalahan. Pada jurnal ini meneliti tentang konflik yang terjadi kekerasan pada anak dan jurnal ini memakai teori Van Meter dan Van Horn.

### 2.1.2 Administrasi

Administrasi merupakan kegiatan atau usaha yang berhubungan dalam pembuatan atau penyelenggaraan sebuah kebijakan. Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Menurut Soewarno Handyaningrat dalam bukunya “Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen” administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatusahaan (*clerical work*). Administrasi dalam arti luas berasal dari kata *Administrastion* (Bahasa Inggris) adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan dengan menggunakan infrastruktur tertentu yang efisien dan efektif.

Menurut **Leonard D. White** dalam bukunya “*Introduction to the study of Public Administration*” yang dikutip oleh **Drs. Soewarno Handyaningrat** dalam bukunya “Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen” memberikan definisi sebagai berikut :

*“Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale”* (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya). Menurut **Sondang P. Siagian (2008:2)** administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang di 11 dasarkan atas rasionalitastertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **2.1.3 Administrasi Publik**

Administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi dari unit-unit organisasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan kenegaraan. Beberapa pendapat menurut para ahli ialah :

Roosenbloom dalam Suryadi, (2007:31) menjelaskan definisi dari administrasi publik sebagai berikut :

*“Public administration-is the action part of government, the means by which the purpose and goals of government are realized. Public administration a field is meanly concern with the means for implementing political value”.*

Mengacu pada kutipan diatas, administrasi publik dapat dijelaskan sebagai bagian dari aktivitas pemerintah artinya tujuan dan sasaran yang telah ditentukan oleh pemerintah dapat terealisasikan. Administrasi juga sebagai wilayah kajian yang konsen dengan nilai – nilai implementasi kebijakan politik.

#### 2.1.4 Kualitas Pelayanan

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.

Menurut **Goetsh dan Davis (dalam Arif, 2006 : 17)** yang dikutip oleh **Dr. Iwan Satibi dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik”** menterjemahkan kualitas sebagai berikut:

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

Pendapat tersebut mencerminkan 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.

Sedangkan Menurut **Kotler (2000:25)**,

“kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak 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 :

1. Pelayanan yang diharapkan
2. 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. Adapun uraian mengenai kelima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi kualitas pelayanan,

Menurut **Zeithaml et al. (1990 : 19)** yang dikutip oleh **Dr. Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya “Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik”, dapat dijelaskan sebagai berikut :

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 (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan.

### **2.1.5 Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik selama ini menjadi bagian penting di mananegara 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.

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.

**Sinambela (2006 : 5)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* yang menterjemahkan pelayanan publik sebagai berikut :

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

**Kurniawan (2005 : 6)** yang dikutip oleh Dr.Iwan Satibi, M.Si dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* mengartikan bahwa pelayanan publik adalah

“pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan”.

#### **1.1.6 Asas 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)**:

1) Keterbukaan dan transparansi

Semua pihak yang menginginkan informasi dapat mengaksesnya, dan disajikan dengan cara yang memadai dan mudah dipahami.

2) Transparansi dan Akuntabilitas

Pengurangan yang diizinkan secara hukum dari penghasilan kena pajak, sebagaimana didefinisikan oleh undang-undang saat ini.

- 3) Bersyarat: Tergantung pada kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan, sambil memastikan bahwa efisiensi dan efektivitas tetap diperhatikan
- 4) 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
- 5) Ini berarti bahwa "persamaan hak" berarti "tidak diskriminatif" dalam arti tidak membedakan ras atau agama atau warna kulit atau status sosial atau status ekonomi.
- 6) 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.

**Ratminto dan Winarsih (2005 : 19-20)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* mengemukakan asas-asas pelayanan publik yang harus dipahami, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan sebagai berikut :

Transparansi, artinya terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai seta mudah dimengerti.

1. Akuntabilitas, mengandung arti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundnag-undangan
2. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
3. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,

4. Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi,
5. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.1.7 Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan sebagai adanya kepastian bagi penerima pelayanan. **Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya “Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik” yang esensinya menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum,
2. Persyaratan,
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur,
4. Jangka waktu penyelesaian,
5. Biaya/tarif,
6. Produk pelayanan,
7. Sarana, prasarana dan atau fasilitas,
8. Kompetensi pelaksana,

9. Pengawasan internal,
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan,
11. Jumlah pelaksana,
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keraguraguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut **Mahmudi (2007 : 220)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* standar pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai :

“ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat)”.

Adapun standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam setiap proses pelayanan, menurut **Mahmudi (2007: 220-221)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni :

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian

pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja produk pelayanan ini harus distandarkan.

5. Sarana dan prasarana

Dalam konteks ini, harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut **Mahmudi (2007 : 220)** yang dikutip oleh **Dr.Iwan Satibi, M.Si** dalam bukunya *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik* standar pelayanan publik dapat diterjemahkan sebagai :

“ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna layanan (masyarakat)”.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan adalah tolak 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 teratur. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2011:63) meliputi dimensi tangible (berwujud), reliability, (keandalan) responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati) bahwa ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada kelima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari 10 dimensi kualitas.

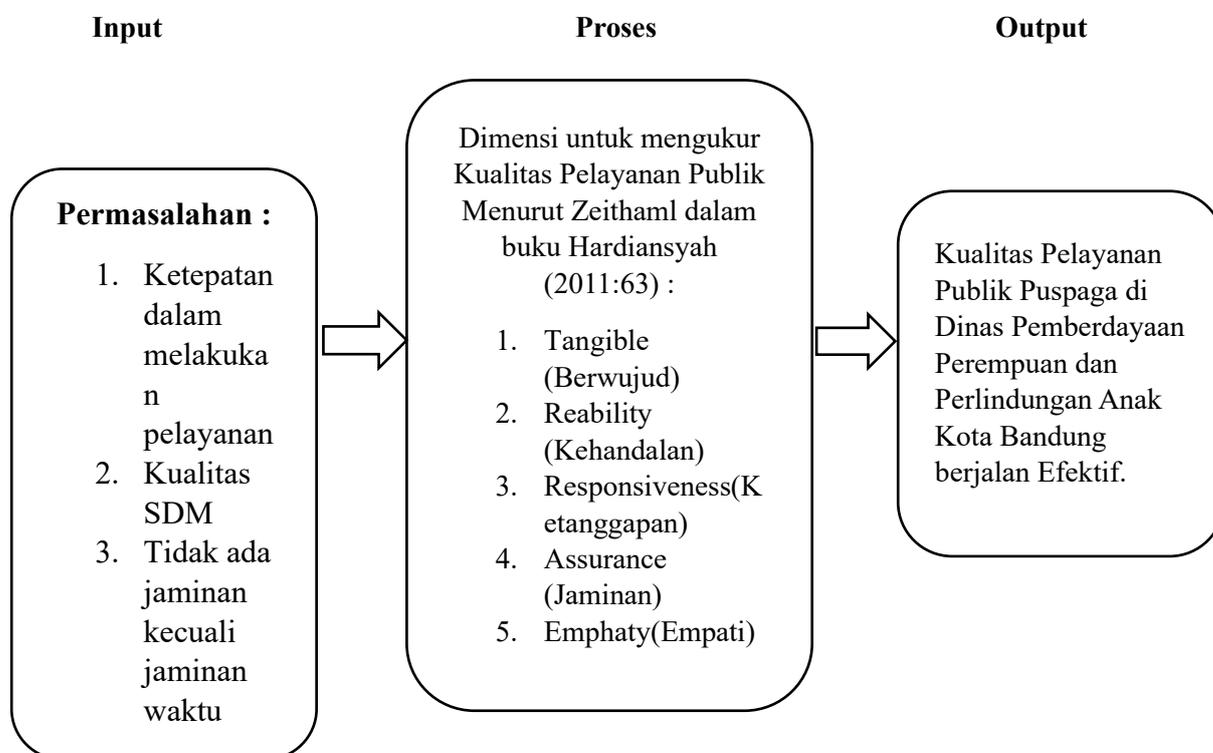
Berdasarkan ini, peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pembelajaran Keluarga, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2011:63) yaitu 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.

Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran



### 2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka berpikir, berikut ini proposisi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada *One Stop Services* Pusat Pembelajaran Keluarga di Kota 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. Pelaksanaan kualitas Pelayanan Publik Pusat Pembelajaran Keluarga di Kota Bandung yang belum berjalan efektif akan terwujud dengan memperhatikan teori dan indikator Z Zeithaml et al. dalam Hardiansyah

(2011:63)) yaitu, *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *emphaty* (Empati).

2. Faktor yang menjadi penghambat serta upaya dalam pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pembelajaran Keluarga berdasarkan teori dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2011:63) yang terdapat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Pusat Pembelajaran Keluarga di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di Kota Bandung.