

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai bahan perbandingan. Tujuannya agar dapat mengetahui hasil penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang peneliti ambil, yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang” oleh Mumuh Muksin dan Engkus (2020)

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Sumedang menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons dengan mengacu pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, empat dimensi sudah berjalan dengan baik, namun masih ada satu dimensi yang belum berjalan dengan baik. Dilihat dari dimensi *tangible*, kualitas pelayanan belum berjalan dengan baik, kendalanya adalah pada kendaraan operasional untuk pengangkutan sampah

yaitu masih ada kendaraan yang secara fisik tidak baik. Dimensi *reliability* belum berjalan dengan baik karena pengangkutan sampah di wilayah Kabupaten Sumedang tidak komprehensif. Dimensi *responsive*, berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP). Dimensi *assurance*, sudah berjalan dengan baik karena terlihat dari sopan santun dan sikap ramah yang diberikan kepada masyarakat itu sudah membantu masyarakat. Dimensi *empathy* telah berjalan dengan baik, terlihat dari sikap resmi para petugas kepada masyarakat yang berjalan baik, memberikan sikap tegas, dan para petugas pelayanan juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya membuang sampah, serta informasi tentang dampak buruk ketika masyarakat membuang sampah tidak pada tempatnya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu metode penelitian yang digunakan serupa menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian tersebut menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Fitzsimmons, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018).

2. Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang” oleh Duta Carisma Danna dan Kismartini (2021)

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis kualitas pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Batang, melihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan berasal dari pengamatan langsung, observasi, dan studi pustaka dari beberapa sumber. Adapun hasil penelitian ini menyatakan kualitas pelayanan pengelolaan sampah di Kabupaten Batang belum berjalan dengan baik karena masih ada dimensi kualitas pelayanan yang belum baik. Dimensi yang dinilai cukup baik yaitu *assurance* dan *empathy*. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang belum baik dan masih harus diperhatikan dan diperbaiki yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*. Dimensi *tangible* belum baik disebabkan sarana prasarana yang kurang memadai, tidak terawat, dan tidak layak untuk dipakai sehingga proses pengangkutan sampah ke tempat pemrosesan akhir menjadi terhambat. Dimensi *reliability* belum berjalan baik karena terlihat dari ketidakmampuan petugas dalam memberikan pelayanan pengangkutan sampah sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat agar tidak terjadi timbunan sampah. Ada pula dimensi *responsiveness* yang belum baik, terlihat dari keinginan masyarakat yang menginginkan pengelolaan sampah yang baik untuk menghindari timbunan sampah belum bisa terpenuhi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode penelitian

kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu ini yaitu terletak pada teori yang digunakan.

3. Penelitian berjudul “Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam Menunjang Wisata Kelas Dunia” oleh Tuti Susnawati (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan dalam menunjang wisata kelas dunia, dan melihat hambatan-hambatan apa saja yang ada dalam pelaksanaan kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan kebersihan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam menunjang wisata kelas dunia ini masih kurang optimal. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan studi dokumentasi). Penelitian ini berasumsi bahwa pelayanan kebersihan dapat dilaksanakan dengan baik jika dalam pelaksanaannya sesuai dengan lima dimensi pokok kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori Fitzsimmons dalam Mukarom dan Laksana (2016) yang meliputi lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil dari penelitian ini yaitu pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia masih kurang dijalankan dengan baik karena beberapa dimensi

dan indikator yang pelaksanaannya masih tidak dilaksanakan dengan baik, seperti masih banyaknya sampah yang tidak terangkut sehingga pengunjung objek wisata Pangandaran merasa terganggu, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya dukungan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kebersihan, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membantu petugas memberikan pelayanan kebersihan kepada masyarakat.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang diteliti ini, yaitu dalam metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Namun ada juga perbedaan dalam pengambilan teori dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori Fitzsimmons yang berfokus pada kualitas pelayanan kebersihan dalam menunjang wisata kelas dunia. Sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti menggunakan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) yang berfokus pada kualitas pelayanan pengelolaan sampah.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis Data
1	Mumuh Muksin dan Engkus (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan dalam Tata Kelola Sampah di Kabupaten Sumedang	Teori Fitzsimmons dalam Mukarom (2016)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi
2	Duta Carisma Danna dan Kismartini (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang	Teori Fitzsimmons dalam Mukarom (2016)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Pengamatan Langsung, dan Studi Pustaka
3	Tuti Susnawati (2018)	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam Menunjang Wisata Kelas Dunia	Teori Fitzsimmons dalam Mukarom dan Laksana (2016)	Kualitatif	Deskriptif Analitik	Kepustakaan, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti (2024)

2.1.2 Konsep Administrasi

Administrasi secara etimologis berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *administration* yang bentuk infinitifnya *to admister*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Selain itu, kata administrasi juga berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang memiliki arti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah suatu proses pelayanan atau pengaturan. Administrasi pada hakikatnya merupakan usaha untuk mendorong, usaha untuk membantu, usaha untuk memimpin atau mengarahkan semua kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Administrasi diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan.

Menurut Siagian dalam Syafie (2020:14), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi tersebut. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya saja sedangkan akhirnya tidak diketahui, tegasnya administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena sosial. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya pembagian kerja yang harus dilaksanakan serta adanya alat dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu, seperti

waktu, tempat, peralatan materi, serta sarana yang lainnya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru, karena ia telah muncul bersama-sama dengan lahirnya peradaban manusia.

Menurut The Liang Gie dalam Syafiie (2020:14), administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Adapun menurut Leonard. D. White dalam Syafiie (2020:13), administrasi yaitu suatu proses yang umum di setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, dan baik ukuran besar maupun kecil.

Menurut Ordway Tead dalam Silalahi (2020:10), pengertian administrasi yaitu:

“Administration is conceived as the necessary activities of these individuals (executives) in an organization who are charge with ordering, forwarding, and facilitating the associate efforts of group of individuals brought together to realize certain defined purpose” Atau administrasi adalah meliputi kegiatan-kegiatan individu-individu (eksekutif) dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan, dan menyediakan fasilitas usaha kerja sama sekelompok individu-individu untuk merealisasikan tujuan yang ditentukan.

Dari definisi tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan individu yang menyediakan fasilitas usaha kerja sama kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Fahmi (2015:1), administrasi yaitu sebuah pondasi jaringan yang tertara secara sistematis yang membentuk sebuah hubungan yang saling bekerja sama satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

Dapat disimpulkan dalam hal tersebut, administrasi ialah rangkaian penataan dalam mengatur mekanisme yang tersusun antara dua orang atau sekelompok untuk mencapai tujuan dan kesepakatan bersama.

Dari beberapa pengertian yang sudah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi yaitu kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh dua atau sekelompok orang, dengan berdasarkan kepada pembagian kerja yang jelas, dengan mendayagunakan semua sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.3 Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari dua kata yaitu administrasi dan publik. Administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu *ad* yang artinya intensif dan *ministrare* yang artinya melayani (*to serve*). Dengan demikian, administrasi adalah membantu atau melayani dengan intensif. Sedangkan publik mengandung arti umum, Negara dan masyarakat atau orang banyak. Menurut Chandler dan Plano dalam Meutia (2017:2), administrasi publik adalah suatu proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik.

Menurut Felix A. Nigro dalam Juharni (2015:4), menyebutkan bahwa:

“Administrasi publik merupakan suatu kebijakan kelompok dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi ketiga cabang pemerintahan eksekutif, legislatif, dan yudikatif, dimana hubungan ketiganya memiliki peranan penting dalam formulasi kebijakan publik dan merupakan bagian dari proses politik yang sangat berbeda dengan administrasi privat, dan berkaitan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”

Dari kutipan diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kebijakan kelompok lingkungan pemerintah yang memiliki peranan penting dalam formulasi kebijakan publik, serta memiliki kaitan erat dengan kelompok privat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Caiden dalam Juharni (2015:3), administrasi publik didefinisikan sebagai berikut:

“Administrasi publik merupakan fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain, yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya”

Dari kutipan tersebut administrasi publik diartikan sebagai lembaga-lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, yang bekerjasama dengan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk mendapatkan dana bagi program pemerintah dan memperoleh dukungan rakyat.

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie (2020:23), administrasi yaitu:

“Administrasi publik meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, juga dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.”

Berdasarkan kutipan di atas, dapat ditekankan bahwa administrasi publik adalah kegiatan perorangan dan kelompok untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintah.

Menurut Syafiie (2020:19), administrasi publik merupakan aktivitas yang mengurus kepentingan masyarakat, penduduk, warga negara, dan rakyat. Pengertian administrasi publik secara luas yaitu proses kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam organisasi publik secara rasional melakukan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap orang dan sarana prasarana untuk mencapai tujuan publik yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah suatu proses bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

2.1.4 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Para penyelenggara pelayanan publik juga harus membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan dengan cara melakukan pelayanan yang prima dan optimal.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yaitu upaya pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Malawat (2022:257) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Hardiyansyah (2018:16) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima layanan.

Adapun menurut Ratminto & Winarsih (2014:5), pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa pendapat ahli yang telah dikemukakan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh

masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2.1.5 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Menurut Kurniawan dikutip dalam Rahmawati, dkk (2019), tujuan pelayanan publik yaitu memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional. Tujuan pelayanan publik menurut Rahmawati, dkk (2019) yaitu:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan/pengguna produk
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya

2.1.6 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan (Ratminto & Winarsih, 2014:23). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. **Waktu Penyelesaian.** Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. **Biaya Pelayanan.** Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. **Produk Pelayanan.** Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang

ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, atau adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.7 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan penerima layanan (Goetsch & Davis dalam Hardiyansyah, 2018:49). Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara pemberi layanan dalam melayani penerima layanan atau masyarakat secara memuaskan.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan agar mendapat kepercayaan dari masyarakat. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49), kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh masyarakat,

masyarakat akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan. Untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2018:82), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan aparatur
3. Pengawasan atau kontrol sosial
4. Perilaku birokrasi atau aparatur
5. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
6. Restrukturisasi organisasi

Menurut Agus Dwiyanto dalam Malawat (2022:30), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik mencakup faktor internal dan faktor eksternal, yaitu:

- a. Pada faktor internal mencakup:
 1. Kewenangan diskresi,
 2. Sikap terhadap perubahan,
 3. Budaya organisasi,
 4. Etika organisasi,
 5. Sistem insentif, dan
 6. Semangat kerjasama.

b. Sedangkan pada faktor eksternal mencakup:

1. Budaya politik,
2. Dinamika politik,
3. Pengelolaan konflik lokal,
4. Kondisi sosial ekonomi, dan
5. Kontrol masyarakat.

Menurut Wycof dikutip dari Nurdin (2019:16), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Sedangkan Kotler dalam Kurniawan (2016) mengartikan kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan pemberi layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan

Salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang dijadikan acuan dalam penelitian ini yaitu teori model *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018). *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi penerima pelayanan

(masyarakat) atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau pelayanan yang dirasakan sesuai atau bahkan melampaui harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemberi pelayanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

Adapun menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) terdapat lima dimensi pokok yang berkaitan atau menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*). Bukti fisik ini meliputi fasilitas fisik, sarana prasana, infrastruktur, peralatan yang memadai, penampilan petugas yang rapi, dan sarana komunikasi.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*). Daya tanggap meliputi keinginan dan kemampuan para pegawai untuk merespon permintaan masyarakat dan memberikan layanan secara cepat dan tepat
3. Keandalan (*reliability*). Keandalan berkaitan dengan kemampuan pegawai memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, segera, dan memuaskan
4. Empati (*empathy*). Empati yaitu petugas mudah berkomunikasi secara personal dan khusus kepada masyarakat

5. Jaminan (*assurance*). Jaminan yaitu kecakapan dan keahlian para pegawai sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat. Jaminan juga berarti para pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan serta bersikap sopan dalam menangani keluhan yang ada di masyarakat

2.1.9 Pengertian Pengelolaan Sampah

Menurut Undang-Undang No. 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah, pengelolaan sampah adalah kegiatan yang sistematis, menyeluruh, dan berkesinambungan yang meliputi pengurangan dan penanganan sampah. Pengelolaan sampah adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk menangani sampah sejak ditimbulkan sampai dengan pembuangan akhir. Secara garis besar, kegiatan pengelolaan sampah meliputi pengendalian timbulan sampah, pengumpulan sampah, transfer dan transpor, pengolahan dan pembuangan akhir. Pengelolaan sampah ini memerlukan kepastian hukum, kejelasan tanggung jawab dan kewenangan pemerintah, pemerintahan daerah, serta peran masyarakat dan dunia usaha sehingga pengelolaan sampah dapat berjalan secara proporsional, efektif, dan efisien.

2.2 Kerangka Berpikir

Menurut Hardani (2020:321), kerangka berpikir diartikan sebagai sebuah model atau gambaran berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Kerangka berpikir ditujukan untuk memperjelas variabel data yang sedang diteliti sehingga pengukurannya dapat dirinci secara relevan. Adapun Uma Sekaran dalam Hardani (2020:322) mengemukakan bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual

tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang dalam pengelolaan sampah, peneliti menggunakan teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018), yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi. Maka dari itu lima dimensi yang akan menjadi pisau analisis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*) yaitu keberadaan infrastruktur dan sarana prasarana yang memadai untuk mendukung pengelolaan sampah, contohnya yaitu TPS, kendaraan pengangkut sampah, dan peralatan kebersihan
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu kecepatan dan kesigapan dalam menangani permintaan atau keluhan masyarakat terkait pengelolaan sampah
3. Keandalan (*reliability*) yaitu konsistensi dan ketepatan waktu dalam penyediaan layanan pengangkutan sampah dan pengelolaan TPS
4. Empati (*empathy*) yaitu kepedulian atau pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan masyarakat terkait pengelolaan sampah
5. Jaminan (*assurance*) yaitu kompetensi dan keahlian pegawai pengelola sampah dalam menjalankan tugasnya, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat

Agar kerangka berpikir dapat lebih mudah dipahami, peneliti menggambarkan kerangka berpikir seperti di bawah ini:

Tabel 2.2
Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti (2024)

2.3 Proposisi

Proposisi dari penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karawang dalam pengelolaan sampah dinilai optimal dan prima jika memperhatikan tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) yang terdapat lima dimensi yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati, dan jaminan.
2. Hambatan yang muncul pada pelayanan pengelolaan sampah di Dinas Lingkungan Hidup dapat diatasi dengan meningkatkan sarana prasarananya.