

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan suatu proses penelaahan atau pengkajian terhadap berbagai literatur atau sumber kepustakaan yang diarahkan untuk menemukan pegangan atau landasan teoritik yang kuat serta memiliki tingkat kebenaran yang tinggi (Satibi, 2011). Oleh karena itu, peneliti membutuhkan kerangka teori yang terdapat relevansi dengan penelitian peneliti, antara lain sebagai berikut.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Bagian ini berisi mengenai hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian terdahulu juga membantu peneliti untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam melaksanakan penelitian ini. Berikut tabel yang menyajikan tentang penelitian terdahulu :

1. Widya Kurniati Mohi, Dkk (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo”, bertujuan untuk mengetahui ualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecmatan Boliyohuto. Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat diidentifikasi sebagai

berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan. Peneluis menggunakan teori Kualitas Pelayanan dari Zeithmal, Sedangkan penelitain Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika mahmud menggunakan teori Burhan. Sementara itu persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pendekan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.

2. Yayat Rukayat

Penelitian yang dilakukan oleh Yayat Rukayat, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.”. bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan

Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari zeithmal, sedangkan penelitian Yayat Rukayat menggunakan teori dari Gaprez dalam Azis Sanapiah. Sementara itu persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pendekatan dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

3. Juriko Abdussamad

Penelitian yang dilakukan oleh Juriko Abdussamad, yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk di perbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik dalam hal Reliability (Kehandalan), Responsivenees (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan). Faktor - faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor -

faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana. Penulis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithmal, sedangkan penelitian Juriko Abdussamad menggunakan teori Hardiyansyah. Sementara itu persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pendekatan dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

4. Bambang Suprianto

Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Suprianto, yang berjudul "Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" Banyaknya komplain yang disampaikan masyarakat akan buruknya proses pelayanan publik yang diberikan menjadi masalah yang harus segera ditangani oleh Pemerintahan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, banyak lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi saat ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi. Adapun kesimpulan penelitian ini yaitu penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal. Riset ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Riset ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan sumber penelitian yang

digunakan adalah data sekunder yakni kajian terhadap literatur, artikel, jurnal, peraturan, dan situs di internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Dina Karlinawati, Rachmawati Novaria, M. Kendry Widiyanto

Peneliti yang dilakukan oleh Dina Karlinawati, Rachmawati Novaria, M. Kendry Widiyanto yang berjudul "Kualitas pelayanan e-klampid dalam peningkatan pelayanan pengurusan akta kelahiran di kelurahan baratajaya kecamatan gubeng kota surabaya" Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut, Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Klampid Pada Pelayanan pengurusan akte kelahiran di kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabayadan untuk mengetahui faktor pen. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori yang digunakan Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Widya Kurniati Mohi, Irmanovika Mahmud	Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo	Burhan	Kualitatif	Naturalistik
2.	Yayat Rukayat	Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu	Burhan	Kualitatif	Deskriptif
3.	Juriko Abdussmand	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo	Hardiyansyah	Kualitatif	Deskriptif
4.	Bambang Suprianto	Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	(Along, 2020; Mulyapradan et al., 2022),	Kualitatif	Deskriptif
5.	Dina Karlinawati, Rachmawati Novaria, M. Kendry Widiyanto	Kualitas pelayanan e-klampiddalam peningkatan pelayanan pengurusan akta kelahiran di kelurahan baratajaya kecamatan gubeng kota surabaya	A. Pasuraman	Kualitatif	Deskriptif

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2024)

2.1.2 Kajian Ruang Lingkup Administrasi

2.1.2.1 Kajian Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin addan ministrare, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta administratio yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan, pengelolaan”.¹ Administrasi terdapat 2 (dua) bahasa yang berbeda, pertama, Administratie dari Bahasa belanda atau istilah bahasa belandanya

stelselmatige verkrijging yang disebut dalam bahasa Indonesia tata usaha atau administrasi dalam arti sempit dan bestuur en beheer, bestuur adalah manajemen kegiatan-kegiatan organisasi dan beheer adalah manajemen akan sumber dayanya (finansial, personel, materiil, gudang, dan sebagainya). Kedua, Administration yang berasal dari bahasa Inggris sering kita sebut sebagai arti administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Istilah administrasi, yang berasal dari bahasa Latin "administrare" lebih mencerminkan fungsi dari pada negara modern sesudah Perang Dunia II daripada istilah Tata Pemerintahan dan Tata Usaha Negara.

Pengertian administrasi menurut John M. Pfifner dan Robert V. Prethuis yakni orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama.

Pendapat John A. Vieg dalam Fritz Morstein Max berpendapat dalam arti yang sederhana, administrasi ialah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar maksud yang disadari, Batasan itu mengindasikan dua hal yaitu :

1. Kegiatan yang telah ditetapkan atau direncanakan; dan
2. Kegiatan itu yang dilakukan untuk mencapai maksud yang dikehendaki.

Berdasarkan uraian di atas, maka pengertian administrasi dapat disimpulkan sebagai kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi tidak bisa dilakukan oleh satu orang saja, karena membutuhkan kerja sama antar dua orang atau lebih dari itu.

2.1.2.2 Kajian Administrasi Publik

Roosenbloom dalam Suryadi (2007 : 3) 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 sa a field is meanly concern with the means for implementing political value”.

“Administrasi publik-adalah bagian tindakan dari pemerintahan, sarana yang dengannya maksud dan tujuan pemerintahan diwujudkan. Administrasi publik adalah suatu bidang yang sangat memperhatikan cara-cara untuk mengimplementasikan nilai-nilai politik”.

Mengacu pada kutipan diatas, administrasi publik 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.

Definisi diatas menunjukkan bahwa administrasi publik memiliki perhatian terhadap program-program manajemen publik. Peranan administrasi publik dalam mewujudkan kebijakan-kebijakan politik serta mewujudkan rasa aman dan kesejahteraan masyarakat, melalui kegiatan yang bersifat rutin maupun pembangunan. Peran administrasi publik merupakan proses dalam perumusan kebijakan sebagaimana pendapat Nigro dan Nigro dalam Bachtiar (2011 : 26) yaitu *‘Public administration has and important role formulating of public policy and thus a part of political process’* atau diartikan dengan administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.

Berdasarkan definis dari para ahli yang sudah dipaparkan di atas mengenai administrasi publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah seluruh kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh pemerintah guna mencapai suatu sasaran atau tujuan untuk kepentingan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.3 Kajian Terhadap Middle Theori

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 manajemen SDM yang menyangkut dengan persoalan kompetensi pegawai untuk pengelolaan destinasi objek pariwisata pada bidang destinasi dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten pangandaran.

2.1.3.1 Kajian Organisasi

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi sebagai sarana sosialisasi dan sebagai wadah yang dibuat untuk menampung aspirasi masyarakat serta untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi menurut Siagian (2008:6), mengemukakan :

“Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.”

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, dipimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya, sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi menurut Manullang (2009:59) mengemukakan :

“Perkataan organisasi berasal dari istilah Yunani organon dan istilah Latin organum yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.”

Organisasi menurut Hasibuan (2007:5) mengemukakan, bahwa: “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.” Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur. Bentuk Organisasi menurut Manullang (2009:61), yaitu :

- a. Bentuk Organisasi Garis Organisasi garis adalah bentuk organisasi yang tertua dan paling sederhana. Sering juga disebut organisasi militer karena digunakan pada zaman dahulu di kalangan militer.
- b. Bentuk Organisasi Fungsional Organisasi fungsional adalah organisasi di mana segelintir pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas sebab setiap atasan berwenang memberi komando kepada setiap bawahan, sepanjang ada hubungannya dengan fungsi atasan tersebut.

- c. Bentuk Organisasi Garis dan Staf Bentuk organisasi ini pada umumnya dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit, serta jumlah pegawainya banyak. Pada bentuk organisasi garis dan staf, terdapat satu atau lebih tenaga staf.
- d. Bentuk Organisasi Staf dan Fungsional Bentuk organisasi staf dan fungsional merupakan kombinasi dari bentuk organisasi fungsional dan bentuk organisasi garis dan staf.

Organisasi baik itu organisasi formal maupun informal dalam melakukan segala aktivitasnya pastilah terdapat hubungan diantara orang-orang yang melaksanakan aktivitas tersebut. Semakin banyak aktivitas yang dilakukan, maka akan semakin kompleks juga hubungan yang terjalin. Mengatasi masalah itu, maka dibuatlah struktur organisasi yang menggambarkan hubungan antar kelompok/bagian.

2.1.4 Kajian Terhadap Apply Teori

Applied theory adalah suatu teori yang berada di level mikro dan siap untuk diaplikasikan dalam konseptualisasi

2.1.4.1 Kajian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. (Hayat 2017 : 22)

“Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Mukaron dan Laksana, (2016:41)

Merujuk kepada penjelasan menurut para ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.1.4.2 Kajian Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) kualitas layanan adalah suatu evaluasi yang terfokus yang mencerminkan persepsi konsumen akan *reability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles*. Kelima dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. *Empathy* (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Sedang Tjiptoni (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan

waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

2.2 Kerangka Berpikir

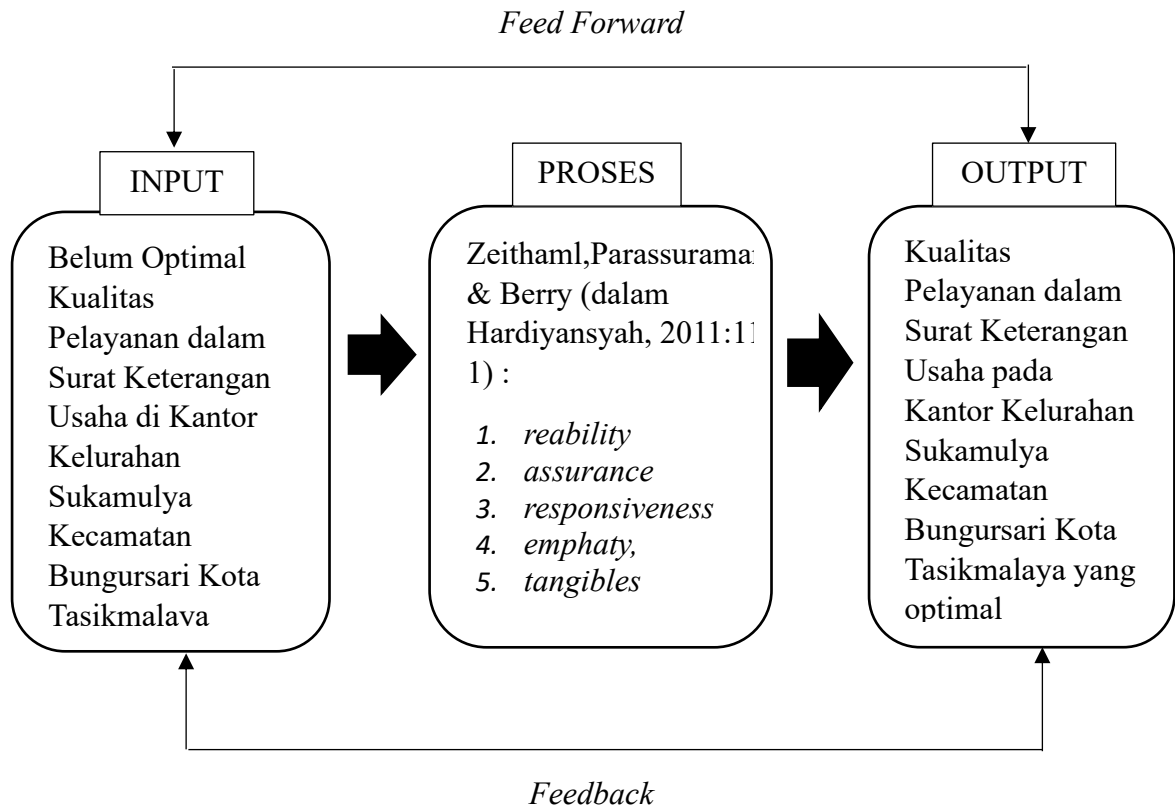
Kerangka Berpikir merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan – permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka berpikir

Maka dalam menilai Kualitas Layanan pegawai harus memiliki dimensi untuk menjadikan patokan dalam pengelolaan yang berhubungan dengan kompetensi pegawai tersebut. Maka dari hal tersebut dapat dilihat dari dimensi yang meliputi tentang Kualitas Layanan Menurut M Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) yaitu, bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), sebagai berikut :

1. *Reliability* (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan

konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.

3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. *Empathy* (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.2 Proposisi

Proposisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai rancangan usulan, ungkapan yang dapat dipercaya, disangsikan, atau dibuktikan benar tidaknya. Proporsisi adalah hubungan yang logis antara dua konsep. Pada umumnya proposisi dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan yang menunjukkan hubungan antara dua konsep (Rahardjo, 2018:86).

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis membuat proposisi penelitiannya adalah mengacu pada teori Zeithaml et al. (1990) dengan menggunakan lima dimensi yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Atas dasar kerangka berpikir di atas, Kualitas Pelayanan dalam Surat Keterangan Usaha Kantor Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya akan optimal dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990) dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan