

## **BAB II**

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

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka ini berisi teori kepustakaan yang melandasi penelitian untuk mendukung pemecahan masalah sebagai dasar analisa yang akan digunakan pada bab selanjutnya yang berhubungan dengan fokus penelitian

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

Pada sub-bab ini peneliti menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, berisi tentang hasil penelitian terdahulu serta fokus penelitian yang serupa. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Secara umum pengertian penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu juga bisa berfungsi sebagai sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu peneliti juga bisa memeriksa apa yang kurang dan kelebihan untuk dikembangkan. Selain itu penelitian terdahulu juga menjadi sebuah bahan acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Berikut tabel yang menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu.

**Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	SRI SUSANTI	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING	Parasuram oleh Fandy Tjiptono, (2000: 70)	Deskriptif	Kualitatif	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
2	BIMA SATRIA KOSWANDA	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN CIKANCUNG KABUPATEN BANDUNG	Zeithaml, Berry, Parasuraman. (2006)	Deskriptif	Kualitatif	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi
3	SABRIMA ELLIYA ADELINA	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN Se-KOTA SALATIGA	Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284)	Deskriptif	Kualitatif	1. Wawancara 2. Dokumentasi 3. Observasi

**Sumber: Peneliti 2024**

- 1) Peneliti Peneliti Sri Susanti dengan judul KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING, Mempunyai persamaan dengan focus yang peneliti buat, yaitu tentang kualitas pelayanan dan pendekatan Deskriptif, Metode

penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dan teknik analisis data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini terungkap bahwa masyarakat Kecamatan Gamping merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gamping dalam aspek mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

- 2) Peneliti Bima Satria Koswanda dengan judul KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN CIKANCUNG KABUPATEN BANDUNG. Mempunyai persamaan dengan focus yang peneliti buat, yaitu Metode penelitian ini menggunakan Kualitatif, teori penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Berry, Parasuraman, (2006). Pendekatan menggunakan Deskriptif dan teknik analisis menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini Hasil penelitian menunjukkan pernyataan negatif dari indikator penelitian yang dapat di peroleh dari hasil wawancara dengan masyarakat selaku pihak penerima jasa, hal ini menunjukkan bahwa jasa pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian di ketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di

Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung belum optimal. Untuk menangani kualitas sistem kontrol atau layanan untuk memenuhi harapan masyarakat, pihak Kecamatan Cikancung harus meningkatkan kualitas layanan dengan baik.

3) Peneliti Sabrina Elliya Adeliana dengan judul KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN Se-KOTA SALATIGA, Mempunyai persamaan dengan focus yang peneliti buat, yaitu tentang kualitas pelayanan dan pendekatan Deskriptif, Metode penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dan teknik analisis data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indicator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

b. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indicator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian

pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

2. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indicator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indicator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat . Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan se-Kota Salatiga adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten dalam penyelesaian permasalahan di kantor kecamatan. Sedangkan factor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain.

### **2.1.2 Administrasi**

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut **Prajudi Atmosudirdjo** (dalam **Ayub, 2007:30**) adalah “tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya”. Selain menurut **Prajudi Atmosudirdjo** ada pendapat lain

mengenai administrasi dalam arti sempit. Menurut **Ismail Nawawi (2009:33)** administrasi dalam arti sempit adalah “mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengolahan data dan informasi yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi.

Kemudian terdapat beberapa pengertian menurut para ahli mengenai administrasi dalam arti luas. Menurut **Sondang P. Siagian (dalam Ayub 2007:30)** administrasi dalam pengertian luas adalah “keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Apabila melihat pendapat dari **Sondang P Siagian**, administrasi dapat diilustrasikan seperti pemain sepak bola yang melakukan sebuah kerja sama bersama pemain lainnya untuk memenangkan timnya dalam sebuah pertandingan.

Pengertian administrasi dalam arti luas menurut ahli lainnya, yaitu **Ismail Nawawi (2009:35)**, mengatakan bahwa

“Administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam kerja sama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, secara efektif dan efisien”.

Pendapat dari **Ismail Nawawi** ada kesamaan dengan pendapat dari **Sondang P. Siagian** mengenai kerja sama yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Berdasarkan pengertian di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa administrasi adalah serangkaian proses kerjasama, yang dibangun atas dasar pencapaian tujuan tertentu, dimana tujuan tersebut adalah hasil kesepakatan bersama yang ingin dicapai secara bersama pula. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pendayagunaan semua sumber daya yang ada sebaik-baiknya, seperti orang-orang, keuangan, material, metode, mesin- mesin, dan sebagainya.

### **2.1.3 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.

Adapun administrasi publik menurut **Pasolong (2007)** mengemukakan bahwa

“Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan

oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Menurut **Sjamsuddin (2016;105)** “Administrasi publik adalah terjemahan dari Bahasa Inggris *public administration* yang sering juga diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi administrasi negara atau administrasi pemerintahan”.

kamus **Webster (1966)** publik administration diartikan sebagai: “*branch of political science dealing primarily with the structure and workings of agencies charged with the administration of government function*”.

Menurut **Chandler dan Plano** dalam **Keban (2004:3)** menyatakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan - keputusan dalam kebijakan publik”.

**Chandler & Plano** menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan.

Kemudian administrasi publik menurut **Harbani Pasolong (2007:8)** menyatakan bahwa

“Administrasi Publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Jadi penulis menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah aktivitas– aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh para penyelenggara negara dalam menata dan mengelola suatu kebijakan pemerintah dalam



suatu negara yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan efisien.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan**

Menurut **Tjiptono (2004)**, kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

**Zeithaml (1988)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Banyak kriteria atau ukuran kualitas yang bervariasi dan cenderung terus dapat berubah sepanjang waktu, maka tidaklah mudah untuk mendefinisikan kualitas secara tepat. Namun demikian para ahli berpendapat bahwa kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performance, kehandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis.

Lima metode yang telah dikembangkan oleh **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990)** yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan

perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. Keandalan (*Reliability*). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah- masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.
4. Keyakinan (*Assurance*). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati (*Emphaty*). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh **Dabholkar, et. al. (2000)** menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, suatu perusahaan dituntut untuk memaksimalkan kualitas pelayanannya agar mampu menciptakan kepuasan para pelanggannya.

Pelayanan yang berkualitas menurut **Valerie A. Zeithaml** (dalam **Rajawali View, 2003**) adalah kemampuan suatu perusahaan menyajikan atau memenuhi apa yang dijanjikannya kepada pelanggan.

**Thomson, De Souza, dan Gale (1998)** menyatakan bahwa salah satu strategi sehubungan dengan sukses dalam bisnis jasa adalah *delivery of high service quality* (pemberian kualitas yang baik). Menurut **Anderson dan Lehman (1994)**, pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan, atau dengan kata lain mampu melebihi harapan dari pelanggan.

### 2.1.5 Organisasi

Organisasi menurut **Waldo (1971)** adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. Hal senada dikemukakan oleh **Herbert G. Hicks (1972)** bahwa *'an organization is structured process which persons interact for objectives'* atau yang diartikan bahwa organisasi adalah proses terstruktur dimana orang berinteraksi untuk suatu tujuan. Masih senafas dengan kedua definisi di atas, **Siagian dalam Rahayu (2016)** memberikan pemahaman lebih luas mengenai organisasi, yaitu :

“Setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok yang disebut bawahan”

Merujuk pada beberapa pengertian dari para ahli mengenai organisasi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa organisasi adalah suatu tempat atau wadah berkumpulnya sekelompok orang secara terstruktur untuk melaksanakan administrasi yang memiliki tujuan yang sama.

### **2.1.6 Bank**

Bank adalah suatu badan usaha yang transaksinya berkaitan dengan uang, menerima simpanan (deposito) dari nasabah, menyediakan dana atas setiap penarikan, melakukan penagihan cek-cek atas perintah nasabah, memberikan kredit dan atau menanamkan kelebihan simpanan tersebut sampai dibutuhkan untuk pembayaran kembali.

Menurut **Hasibuan (2005:2)**. Menurut Bank Indonesia sesuai **Undang- Undang Perbankan 1992**, struktur perbankan di Indonesia terdiri atas bank umum dan BPR. Perbedaan utama keduanya adalah kegiatan operasionalnya, Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata bank berasal dari bahasa Italia banca yang berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari

masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena diregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposan. Bank dapat diartikan juga sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

#### **2.1.7 Good Governance**

*Good Governance* adalah tata kelola pemerintah yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui dunia, salah satu lembaga tersebut yaitu *United Nations Development Program* (UNDP). Dalam perkembangannya tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya diterima sebagai alasan untuk memenuhi kriteria formalistic semata agar mendapatkan bantuan dari bank dunia, lebih dari itu tata kelola pemerintahan yang baik diyakini memungkinkan suatu negara memenuhi tujuan-tujuan pembangunan dan penegakan supremasi hukum. Selain itu, yang tak kalah penting yakni adanya korelasi antara tata kelola pemerintahan yang baik dengan Hak Asasi Manusia (**Yarni dan Latifah Amir 2014**).

Menurut **Duadji (2012)** *Good Governance* merupakan kerangka konsep filosofis, teoritis dan analisis yang sangat berguna sebagai landasan untuk membenahi ideologi, paradigma, kultur dan manajemen pemerintahan (manajemen publik).

Konsep governance ini bukan hanya ditujukan sebatas orientasi internal organisatoris, melainkan juga pada aspek eksternal, output, outcome, dan impact, yaitu upaya mewujudkan kemakmuran yang berkeadilan dan adil berkemakmuran bagi rakyatnya sebagai parameter dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kinerja tinggi. Disamping itu pula gagasan ini tentu juga bersinggungan dengan keinginan untuk meningkatkan daya saing dan inovasi aparatur publik baik di tingkat local, nasional maupun ditingkat global.

## 2.2 Kerangka Berfikir



**Gambar 2. 1 Kontruksi Penelitian**

**Sumber: Peneliti 2024**

Peneliti menggambarkan kontruksi paradigmana penelitian ini dalam kualitas pelayanan menggunakan prinsip pengukuran inovasi pelayanan menurut **Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990)** sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

4. Keyakinan (*Assurance*)

5. Empati (*Emphaty*)

Sehingga dalam rangka Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan *Good Governance* di PT Bank Tabungan Negara Persero Kantor Cabang Pembantu Dramaga akan tewujud bilamana Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) lima prinsip tersebut dilaksanakan oleh PT Bank Tabungan Negara Persero Kantor Cabang Pembantu Dramaga

### **2.3 Proposisi**

Berdasarkan identifikasi masalah serta kerangka pemikiran yang telah peneliti gambarkan di atas, maka dengan demikian peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut:

melakukan Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkan *Good Governance* di PT Bank Tabungan Negara Persero Kantor Cabang Pembantu Dramaga perlu adanya penerapan 5 (lima) prinsip yaitu, Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) Sehingga dapat menghasilkan yang meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan *good governance*.