

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah kumpulan dari berbagai teori yang berisi referensi dan menjadi dasar dalam sebuah penelitian dan akademik merujuk pada tinjauan sebagai pustaka, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan topik atau masalah yang ingin diteliti.

Kajian pustaka tersebut berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan, juga untuk mengumpulkan informasi terkini dan terpercaya tentang penelitian. berbagai hubungannya dengan penelitian dan literatur lain yang ada guna untuk melihat perkembangan yang telah terjadi, dan mengidentifikasi celah celah penelitian relevan yang sudah dilakukan sebelumnya, yang dapat diisi melalui penelitian baru.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya yang berfungsi sebagai bentuk perbandingan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sebelumnya pernah ada. Kajian penelitian terdahulu berguna untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Tak hanya itu, pada penelitian terdahulu, juga dapat memeriksa kekurangan dan juga kelebihan penelitian yang sudah pernah dilakukan untuk lebih dikembangkan pada penelitian yang akan akan dilakukan. Selain itu, digunakan untuk membantu penelitian yang nantinya dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas penelitian.

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

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Tahun dan Peneliti	Teori yang Digunakan	Metode	Hasil Penelitian
Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung	Yunyun Ratna, Eki Dudi Darmawan, & Jaka Sudewa (2021)	- Kinerja Pegawai (Bernardin & Russell) -Kualitas Pelayanan Publik (Zeitham, et.al dalam Tjiptono (2005:10)	Kuantitatif asosiatif	Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tergolong baik, dengan hubungan yang sangat kuat antara keduanya. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pegawai, ketidaktepatan waktu pelayanan, gangguan jaringan, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Upaya perbaikan yang dilakukan meliputi pemberian sanksi kepada pegawai, perbaikan jaringan sistem, serta peningkatan sarana dan prasarana guna menunjang kualitas pelayanan yang lebih optimal.
Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pencatatan Kartu Keluarga di Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung	Regina Widi Agung (2022)	ZeithamlP arasarman-Berry dalam Habani Pasulong (Pasulong 2017)	Kualitatif Deskriptif	Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Kendala yang diidentifikasi meliputi keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, ketepatan waktu pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, serta aspek empati petugas yang belum merata kepada seluruh masyarakat. Meskipun demikian,

Judul Penelitian	Tahun dan Peneliti	Teori yang Digunakan	Metode	Hasil Penelitian
				<p>pegawai dinilai telah memahami prosedur pelayanan dengan baik dan mampu memberikan layanan secara cukup responsif. Secara umum, kualitas pelayanan sudah menunjukkan hasil positif, tetapi masih memerlukan perbaikan pada aspek fasilitas, ketepatan waktu, dan perhatian petugas guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih optimal.</p>
<p>Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Bedas Digital Service (BDS) (Studi Kasus pada Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung)</p>	<p>Melly Tantinadia (2025)</p>	<p>Inovasi pelayanan menurut Rogers (1987)</p>	<p>Kualitatif Studi kasus</p>	<p>Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) dinilai memberikan manfaat berupa efisiensi waktu dan biaya, kemudahan akses, serta peningkatan transparansi pelayanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi yang merata. Selain itu, proses adaptasi teknologi oleh masyarakat dan petugas juga belum berjalan secara maksimal. Secara umum, inovasi ini dipandang positif, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek teknis dan edukasi publik agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan optimal.</p>

Sumber : Dari Jurnal Terdahulu 2020-2025

Berdasarkan kajian literatur dari hasil penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan, terlihat bahwa ketiga penelitian yang telah dipaparkan menunjukkan adanya pola temuan yang relatif konsisten sekaligus membuka celah penelitian (research gap) yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini.

Secara umum, penelitian oleh Yunyun Ratna dkk. (2021), Regina Widi Agung (2022), dan Melly Tantinadia (2025) sama-sama menyoroiti bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah berada pada kategori cukup baik hingga baik, namun belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang muncul cenderung berulang, seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan fasilitas fisik, kurang meratanya empati petugas, hingga kendala teknis seperti jaringan dan adaptasi teknologi. Selain itu, ketiga penelitian juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai, kesiapan sarana prasarana, serta kemampuan adaptasi terhadap inovasi pelayanan berbasis digital.

Perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan terletak pada beberapa aspek. Pertama, dari segi pendekatan, penelitian Yunyun Ratna dkk. menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, sementara Regina Widi Agung dan Melly Tantinadia menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada kualitas pelayanan dan inovasi digital. Adapun penelitian ini secara spesifik menelaah kualitas pelayanan dengan pendekatan kualitatif yang lebih menekankan pada analisis mendalam terhadap fenomena di lapangan. Kedua, dari segi fokus kajian, penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada hubungan variabel (kinerja dan

kualitas), evaluasi dimensi pelayanan, serta inovasi digital, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan secara komprehensif berdasarkan perspektif masyarakat dan aparatur. Ketiga, dari segi kerangka teori, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan lima dimensi utama sebagai alat analisis yang lebih terarah.

Dengan demikian, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) yang berkaitan dengan belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam mengintegrasikan aspek kinerja pegawai, kualitas interaksi pelayanan, serta dukungan sarana prasarana dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Selain itu, masih diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan dipersepsikan secara langsung oleh masyarakat dalam konteks pelayanan di tingkat kecamatan.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang mengintegrasikan berbagai aspek kualitas pelayanan dalam satu analisis yang utuh, dengan pendekatan kualitatif yang menggali realitas empiris secara lebih mendalam. Selain itu, penelitian ini juga menghadirkan kebaruan pada konteks analisis yang lebih spesifik di Kecamatan Margahayu, serta penggunaan kerangka teori SERVQUAL sebagai alat untuk mengkaji kualitas pelayanan secara sistematis, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan.

2.1.2. Kajian Administrasi

Berdasarkan etimologis, administrasi berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *administrare* yang berarti melayani atau membantu. Sedangkan dalam Bahasa Inggris yaitu *administrastion* yang berasal dari dua kata, yaitu “*Ad*” (*intensive*) dan “*Ministrate*” (*to serve*). Maka dari itu pengertian dari administrasi ialah melayani dengan baik. Pemahaman administrasi secara sempit dikemukakan oleh (Silalahi, 2013)

“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work, office work*).”

Sementara itu pemahaman administrasi dalam arti luas didefinisikan oleh (Silalahi, 2013) sebagai kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Definisi yang senada dikemukakan oleh (Siagian, 2003: 6), bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Merujuk dalam definisi administrasi secara sempit dapat disimpulkan, bahwa dalam arti sempit sebagai kegiatan catat mencatat yang dilakukan sebagai bahan informasi bagi kepentingan organisasi. Berdasarkan beberapa definisi para ahli terkait administrasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam organisasi.

2.1.3. Konsep Administrasi Publik

Istilah Administrasi Publik pada dasarnya terdiri dari dua unsur kata, yakni Administrasi dan Publik. Kata “Administrasi” berarti kegiatan dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Di dalam Bahasa Inggris kata “Administrasi” menggunakan istilah *Administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (*intensive*) dan *Ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani. Sedangkan “Publik” berarti orang banyak (umum) bukan privat merupakan masyarakat madani yang terdiri dari pemerintah dan kelompok masyarakat.

Merujuk dalam definisi administrasi secara sempit dapat disimpulkan bahwa dalam arti sempit sebagai kegiatan catat mencatat yang dilakukan sebagai bahan informasi bagi kepentingan organisasi.

Sedangkan pengertian administrasi publik menurut (Harbani Pasolong, 2010: 3) “administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan public secara efisien dan efektif”.

Berdasarkan uraian di atas, maka definisi Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari bagaimana suatu organisasi mengelola kepentingan-kepentingan publik dengan cara melakukan pelayanan kepada publik dalam usaha mencapai tujuan negara. Definisi tersebut sejalan dengan pendapat serta pengertian administrasi publik menurut para ahli.

2.1.4. Konsep Organisasi

Manusia pada hakikatnya tidak akan mampu hidup sendiri dan hampir sebagian besar bersangkutan atau berinteraksi dengan orang lain, maka ia perlu

melibatkan diri dengan beberapa kelompok atau organisasi. Karena itu organisasi terbentuk, Pengertian organisasi menurut Mathis dan Jackson dalam (Rernawan, 2011: 15)

“Organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, sebagai suatu kesatuan yang memiliki tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan”.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa organisasi adalah wadah sosial yang terdiri dari beberapa orang yang bekerja dan berinteraksi secara teratur mengikuti pola atau aturan tertentu. Setiap orang di dalam organisasi memiliki peran, fungsi, dan tugas yang berbeda-beda, namun semuanya terhubung sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan bersama.

Sementara itu menurut Siagian dalam (Rahayu 2016:6) 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 pemahaman bahwa organisasi itu merupakan suatu tempat atau wadah berkumpulnya sekelompok orang secara terstruktur untuk melaksanakan administrasi.

2.1.5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan,

dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut (Marwansyah, 2014:

3) berpendapat bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial”.

Selain itu menurut (Kasmir, 2016: 25), menyatakan bahwa Manajemen

Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah:

“Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.”

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017:3-4), MSDM adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah harta/aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi/perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.
2. Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.
3. Budaya dan nilai organisasi perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

Manajemen sumber daya manusia akhir-akhir ini semakin mendapatkan perhatian dari berbagai pihak, baik berasal dari sektor publik maupun sektor swasta. Semua pihak telah menyadari betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia dan tampak telah menjadi kebutuhan pokok bagi organisasi.

2.1.6. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan konsep yang terus mengalami perkembangan dalam pemaknaannya. Kualitas yang dipahami adalah faktor utama yang mengakibatkan orang melakukan perbandingan dalam pelayanan. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima oleh penerima pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.

Terjemahan Tjiptono tentang gagasan kualitas Goetsch dan Davis (2005: 101) mengungkapkan bahwa kualitas didefinisikan sebagai: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Secara umum diterima bahwa kualitas layanan dapat digambarkan sebagai sangat baik jika layanan yang diterima atau dianggap (dirasakan) memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, ketika kualitas layanan lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan yang dirasakan juga lebih rendah.

Kualitas suatu layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggannya. Menurut Kotler (2000:25),

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

Kualitas pelayanan publik yang baik akan menjadi tuntutan baik itu bagi masyarakat agar kebutuhan mereka baik individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakatnya.

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

- a. *Tangibles* (berwujud)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati).

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

1. *Tangibles* (berwujud):
Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - b. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (keandalan):
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Akurasi isi dokumen (tidak ada kesalahan nama, alamat, dll).

3. *Responsiveness* (ketanggapan):
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Respon cepat terhadap keluhan atau dokumen yang bermasalah
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

4. *Assurance* (jaminan):
Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas menjelaskan informasi secara jelas dan sopan,
 - c. Petugas memberikan jaminan keakuratan dan prosesnya tidak dipersulit dalam pelayanan

5. *Empathy* (Empati):
Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran 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 pemikiran.

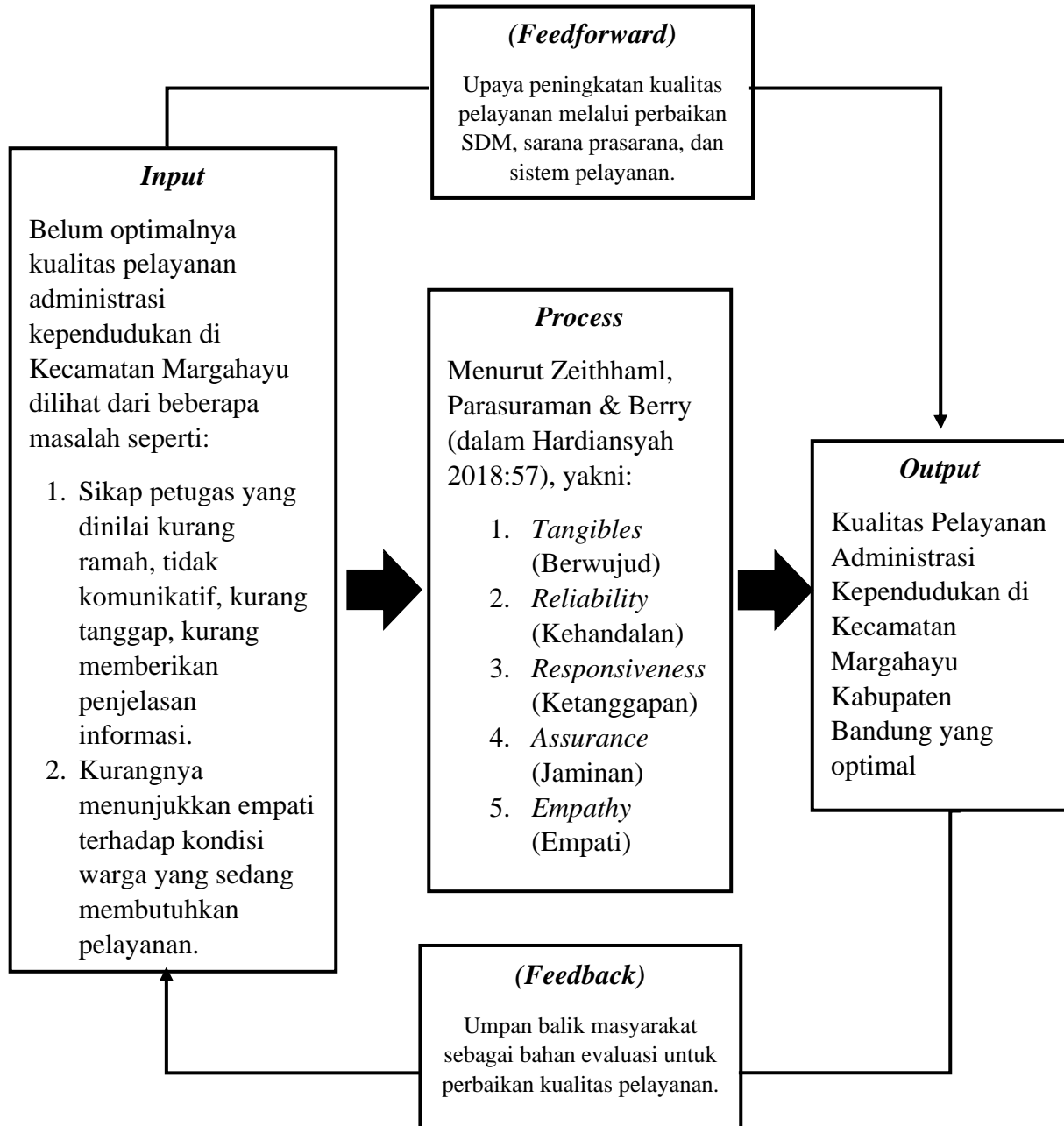
Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan prosuk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung, perlu dilakukan analisis secara mendalam menggunakan indikator-indikator pengukuran dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63) beserta yaitu meliputi:

1. *Tangibles* (Berwujud) yang terdiri dari penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) yang terdiri dari kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas dan informasi data yang benar dan keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan.

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

Selanjutnya peneliti menyampaikan melalui gambar kerangka berpikir pada gambar berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:57),
Diolah Oleh Peneliti (2025-2026)

2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan proporsisi penelitian untuk optimalisasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung perlu adanya penerapan 5 (lima) aspek penilaian yaitu, *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *mpathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kecamatan. Sehingga dapat menghasilkan Kualitas Pelayanan yang optimal.